

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: LICENCIADO EN
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:
PLAN PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN EN LA
ESCUELA FISCAL MERCEDES GONZÁLEZ**

**AUTOR:
GIOVANNY ALEJANDRO JIMÉNEZ HARO**

**DIRECTOR:
MIGUEL ANGEL SOTO SANDOVAL**

Quito, enero de 2015

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaro que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Quito, enero de 2015

Giovanny Alejandro Jiménez Haro

C.I 172297914-1

DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor, que me ha cambiado la vida y me ha dado la fuerza para seguir cada día.

A mi madre Susana Haro que ha sido como un ángel y gran ejemplo que me ha cuidado toda mi vida, quien me ha enseñado a luchar y hacer las cosas correctamente.

A mis hermanito Esteban que es un gran chico y le deseo los mejores éxitos en su futura vida profesional.

A mis grandes amigos de la IBS que han sido un gran soporte para mejorar cada día, y forman parte esencial de la alegría de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento singular al profesor Miguel Ángel Soto, director de ésta tesis quien me ha orientado apoyado y corregido en mi labor académica con gran interés, dedicación y entrega.

De igual manera, un ferviente agradecimiento a todo el cuerpo docente de la carrera de Comunicación Social, quienes además de ser excelentes profesores han llegado a ser grandes amigos y han sembrado en mi cariño, respeto y admiración a ésta exitosa carrera durante los últimos 4 años.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
EL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN	2
1.1 Comunicación	2
1.2 Teorías de la comunicación	2
1.3 Comunicación organizacional	7
CAPÍTULO 2	12
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN	12
2.1 Breve extracto de la educación en el Ecuador	12
2.1.1 La relación educación, comunicación	14
2.2 La importancia de la educación en los procesos de aprendizaje	17
CAPÍTULO 3	21
DISEÑO METODOLÓGICO	21
3.1 Escuela fiscal “Mercedes González” – Sistema Orgánico	21
3.2 La importancia de realizar un diagnóstico	23
3.3 Diagnóstico institucional	24
3.3.1 Resultados del diagnóstico	26
3.4 Resultados encuestas profesores	26
3.5 Resultados encuestas niños y niñas	31
3.6 Resultados de las encuestas de los padres de familia	34
3.7 La importancia de realizar un diagnóstico a través del foda	37
3.7.1 Foda escuela fiscal “Mercedes González”	39
3.8 Matriz de diagnóstico desde la comunicación para la Escuela Fiscal “Mercedes González”	39
CAPÍTULO 4	40
DISEÑO DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS EN BASE AL DIAGNÓSTICO DE LA ESCUELA FISCAL “MERCEDES GONZÁLEZ”	40
4.1 Historia de la escuela “Mercedes González”	40
4.2 Actual organigrama de la escuela fiscal “Mercedes González”	42

4.3 Visión	43
4.4 Misión	43
4.5 Ideario	43
4.6 Futuro organigrama de la escuela fiscal “Mercedes González”	45
4.7 Objetivos de comunicación	46
4.8 Estrategias	46
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
LISTA DE REFERENCIAS	50
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultado de diagnóstico	26
Tabla 2. Foda escuela fiscal “Mercedes González”	39
Tabla 3. Matriz de diagnóstico desde la comunicación para la Escuela Fiscal “Mercedes González”	39
Tabla 4. Estrategias del objetivo 1	46
Tabla 5. Estrategias del objetivo 2	47
Tabla 6. Estrategias del objetivo 3	47
Tabla 7. Estrategias del objetivo 4	47
Tabla 8. Matriz de estrategias de comunicación	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1. Resultados encuestas profesores	26
Figura 2. Pregunta 2 Resultados encuestas profesores	26
Figura 3. Pregunta 3. Resultados encuestas profesores	27
Figura 4. Pregunta 4. Resultados encuestas profesores.....	27
Figura 5. Pregunta 5. Resultados encuestas profesores	27
Figura 6. Pregunta 6 Resultados encuestas profesores	28
Figura 7. Pregunta 7 Resultados encuestas profesores	28
Figura 8. Pregunta 8 Resultados encuestas profesores	29
Figura 9. Pregunta 9 Resultados encuestas profesores	29
Figura 10. Pregunta 10 Resultados encuestas profesores	30
Figura 11. Pregunta 1 Resultados encuestas niños y niñas.....	31
Figura 12. Pregunta 2 Resultados encuestas niños y niñas.....	31
Figura 13. Pregunta 3 Resultados encuestas niños y niñas.....	31
Figura 14. Pregunta 4 Resultados encuestas niños y niñas.....	32
Figura 15. Pregunta 5 Resultados encuestas niños y niñas.....	32
Figura 16. Pregunta 6 Resultados encuestas niños y niñas.....	32
Figura 17. Pregunta 7 Resultados encuestas niños y niñas.....	33
Figura 18. Pregunta 8 Resultados encuestas niños y niñas.....	33
Figura 19. Pregunta 9 Resultados encuestas niños y niñas.....	33
Figura 20. Pregunta 10 Resultados encuestas niños y niñas.....	34
Figura 21. Pregunta 1 Resultados de las encuestas de los padres de familia	34
Figura 22. Pregunta 2 Resultados de las encuestas de los padres de familia	34

Figura 23. Pregunta 3 Resultados de las encuestas de los padres de familia	35
Figura 24. Pregunta 4 Resultados de las encuestas de los padres de familia	35
Figura 25. Pregunta 5 Resultados de las encuestas de los padres de familia	35
Figura 26. Pregunta 6 Resultados de las encuestas de los padres de familia	36
Figura 27. Pregunta 7 Resultados de las encuestas de los padres de familia	36
Figura 28. Pregunta 8 Resultados de las encuestas de los padres de familia	36
Figura 29. Pregunta 9 Resultados de las encuestas de los padres de familia	37
Figura 30. Pregunta 10 Resultados de las encuestas de los padres de familia	37
Figura 31. Actual organigrama de la escuela fiscal “Mercedes González”	42
Figura 32. Futuro organigrama de la escuela fiscal “Mercedes González”	45

RESUMEN

En el primer capítulo, se inició con el estudio de la comunicación como una ciencia multidisciplinar, en igual forma se analiza a la comunicación como una ciencia transdisciplinar; de la misma forma, se realizó una aproximación conceptual de las principales teorías de la comunicación, se redactó un breve extracto de las principales escuelas de la comunicación con sus máximos teóricos y exponentes, finalmente se realizó un análisis de la comunicación organizacional y sus funciones dentro de las organizaciones.

Asimismo en el segundo capítulo, se revisó el proceso de la educación y su actual desarrollo en el Ecuador, con respecto al abordaje teórico se realizó un recorrido sobre la importancia de la educación con la comunicación finalmente se analizó la importancia de la educación en los procesos de aprendizaje.

Seguidamente, en el tercer capítulo se presenta un abordaje conceptual de la Escuela Fiscal “Mercedes González” analizada como sistema orgánico, a su vez se realizó un diagnóstico institucional tomando en cuenta a los distintos actores y datos recopilados del diagnóstico.

Dentro del cuarto capítulo, se añadió un extracto de la historia, visión, misión y valores de la Escuela Fiscal “Mercedes González”, también se agregó su actual organigrama y futuro organigrama con la Unidad de Comunicación, finalmente se agregó los objetivos de comunicación y estrategias.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo del trabajo.

ABSTRACT

The first chapter began with the study of communication as a multidisciplinary science, analyzed similarly to communication as a trans-disciplinary science; in the same way, a conceptual approach of the major theories of communication was made, a brief summary of the main schools of communication with their theoretical and exponents was drafted, and finally an analysis of organizational communication and its functions are performed within of organizations.

In the second chapter, the process of education and its current development in Ecuador, with respect to the theoretical approach of the importance of education in communication was made. Finally, the chapter reviewed the importance of education, which was analyzed in the processes of learning.

The third chapter provides a conceptual approach to Public School. "Mercedes González" analyzed an organic system. An institutional assessment was carried out taking into account the different factors. Collected diagnostic data is presented.

The fourth chapter added an extract of history, vision, mission, and values of the Public School "Mercedes González", its current and future organizational chart with the Communications Unit was also added, and finally the communication objectives were added along with strategies.

Finally, conclusions and recommendations obtained during the work are present.

INTRODUCCIÓN

La comunicación y su estudio se han dinamizado globalmente, en la actualidad es más que una ciencia multidisciplinar, que abre el camino hacia un largo sendero rico en conocimiento, la verdadera comunicación es un puente que afianza el entendimiento holístico entre los pueblos del mundo entero.

Para empezar, en el presente trabajo se busca plantear un plan para fortalecer las interacciones de comunicación en la Escuela Fiscal “Mercedes González”; fusionando la realidad de esta institución educativa, con las capacidades académicas y talento humano de los estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Politécnica Salesiana.

Con referencia a lo anterior, se plantea crear la Unidad de Comunicación, dicho departamento pretende trabajar en base a mecanismos y estrategias adecuados para dar un tratamiento apropiado a la difusión de información, con el fin de fortalecer el proceso de comunicación interno y externo en dicha institución educativa.

En base a los preámbulos mencionados, se pretende añadir a la Escuela Fiscal “Mercedes González” una herramienta muy vital para el desenvolvimiento de la dinámica de la sociedad actual, la Unidad de Comunicación da la apertura para estructurar una cultura organizacional de excelencia.

CAPÍTULO 1

EL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN

1.1 Comunicación

La comunicación, es una ciencia multidisciplinar, que ha evolucionado y se ha modificado durante los últimos tres siglos. Diversos teóricos y estudiosos de las ciencias sociales, han analizado a la comunicación y sus funciones desde diversos enfoques, entendiéndola como un conjunto de relaciones entre seres vivos, el entorno que los rodea y las distintas interacciones que se genera entre los mismos.

Asimismo, el fenómeno de la comunicación, se presenta activamente desde la sociología, filosofía, economía, ecología e incluso psicología, dando vínculos de interrelación a los distintos escenarios, que se generan en las actividades humanas; además estas ciencias permiten que la comunicación genere relaciones de explicación para entender el inicio, desarrollo y finalización de distintos contextos históricos que han suscitado en la historia del ser humano.

En consecuencia, la comunicación, es la ciencia que permite generar y obtener conocimiento transdisciplinar, gracias al estudio de sus distintos enfoques académicos, se abre un abanico epistemológico, que profundiza los límites de su estudio.

1.2 Teorías de la comunicación

Se presenta las teorías de la comunicación, con distintos enfoques teóricos, una de las primeras, es la perspectiva de la Escuela de Chicago que inició sus investigaciones en el siglo XX, con análisis acerca del comportamiento del hombre, frente a su entorno, de manera semejante estudiaron el capitalismo. “La escuela de Chicago es su centro. Su enfoque microsociológico de los modos de comunicación en la organización de la comunidad armoniza con una reflexión sobre la función del instrumento científico en la resolución de grandes desequilibrios científicos”(Mattelart, 2003, pág. 23).

Según se ha citado, esta escuela busca estudiar a la sociedad desde distintas áreas, con teóricos especializados en distintas ciencias como: sociología, psicología, matemáticas y filosofía.

En efecto, los teóricos de la Escuela de Chicago analizan la interacción simbólica; como el ser humano percibe y entiende al mundo, también la forma en que el ser

humano intenta explicar o expresarse con el otro, desde los niveles que se menciona a continuación:

- ❖ Intrapersonal
- ❖ Interpersonal
- ❖ Medios de Comunicación
- ❖ Medios Superiores

En igual forma, se menciona los principales representantes de esta escuela de comunicación, quienes aportaron con valiosas teorías, que explican el mundo a partir de sus particularidades, siendo las teorías quienes aportan conocimiento de acuerdo a la época en que se encuentran.

- ❖ Robert Ezra Park
- ❖ Georg Simmel
- ❖ Claude Elwood Shannon
- ❖ Harold D. Lasswell
- ❖ Charles Horton Cooley
- ❖ Walter Lippmann

Por ejemplo, Harold D. Lasswell (1902-1978), en su teoría estudia el efecto estímulo respuesta de los medios de comunicación ante la audiencia.

Los medios de difusión han aparecido como instrumentos indispensables para la <<gestión gubernamental de las opiniones>>, tanto las de las poblaciones aliadas como las de sus enemigos, y, de forma más general, han avanzado considerablemente las técnicas de comunicación, desde el telégrafo y el teléfono al cine, pasando por la radiocomunicación. Se considera la audiencia como un blanco amorfo que obedece ciegamente el esquema estímulo-respuesta. Se supone que el medio de comunicación actúa según el modelo de la <<aguja hipodérmica>>, término forjado por el propio Lasswell para denominar el efecto o el impacto directo o indiferenciado sobre los individuos atomizados. (Mattelart A. , 2003, pág. 28)

Según se ha citado, los mass media son la fuente principal de información y son la principal fuente de sentidos constructores de la realidad, es decir, los medios inyectan información y según eso reaccionan los individuos.

Por su parte, el estudio del ingeniero electrónico y matemático estadounidense Claude Elwood Shannon, analiza la teoría matemática de la comunicación fundamentada en un proceso lineal de información entre fuente, codificador, canal y decodificador.

“Shannon propone un esquema del <<sistema general de comunicación>> El problema de la comunicación consiste en su opinión, en <<reproducir en un punto dado, de forma exacta o aproximada, un mensaje seleccionado en otro punto>>” (Mattelart A. M., 2003, pág. 42).

Tal como se ha visto, Shannon plantea un esquema de transmisión de información, que se fundamenta en los trabajos de la compañía “Bell System”, en la cual utiliza el funcionamiento del teléfono, para explicar su teoría de la comunicación.

Claude Elwood Shannon trabaja sobre la eficacia de los diferentes métodos de transmisión de información, mediante flujos de cables, Shannon orientó su comprensión hacia el desarrollo de un método para expresar la información de forma cualitativa.

Seguidamente, el Colegio Invisible, o Escuela de Palo Alto se consolidó a partir de 1940, esta escuela de comunicación surge en el contexto global de la guerra fría entre comunismo y capitalismo, en la que la competencia tecnológica entre los dos bandos se encontraba en auge.

Según Armand Mattelart, la escuela de Palo Alto,

Comienza en 1942 impulsada por el antropólogo Gregory Bateson, que se asocia con Birdwhistell, Hall, Goffman, Watzlawick, etc. Desviándose del modelo lineal de comunicación, trabajan a partir del modelo circular retroactivo propuesto por Norbert Wiener. Ponen de relieve que la teoría matemática, concebida por ingenieros de telecomunicaciones, debe reservarse para éstos y que la comunicación debe ser estudiada por las ciencias humanas a partir de un modelo que le sea propio.(Mattelart A. , 2003, págs. 47 - 48)

Con referencia a lo anterior, se comprende a la comunicación como un fenómeno circular, Palo Alto entiende que si el mensaje es entendido de manera crítica por parte del receptor, se da la comunicación circular.

Para dar continuidad, la Escuela de Palo Alto analiza a la comunicación desde la cosmovisión de las culturas, se entiende que el emisor y receptor tienen cada uno su carga cultural, de manera semejante la comunicación se demuestra de diferente forma en cada cultura.

“Partiendo de observaciones personales efectuadas durante la guerra como oficial de un regimiento compuesto por negros y más tarde como formador del personal diplomático, analiza la dificultad de las relaciones interculturales y pone de relieve los múltiples lenguajes y códigos, los <<lenguajes silenciosos>>, propios de cada cultura” (Mattelart A. , 2003, pág. 49).

Según se ha citado, cada cultura maneja sus propios códigos y mensajes, de acuerdo al contexto del que proviene, la Escuela de Palo Alto habla de la comunicación desde las culturas, el receptor y el emisor tienen cada uno su carga cultural.

En último lugar, la Escuela de Palo Alto argumenta sus teorías en base a un axioma fundamental *“Todo comunica”* o *“No se puede no comunicar”*, esto debido a la intencionalidad de las personas o lugar que se encuentran involucradas en el acto o proceso de comunicarse unos a otros.

Por otra parte, se menciona a la Escuela de Frankfurt que nace como crítica al sistema capitalista, estudio a la comunicación desde la sociología y psicología, así mismo estudiaron el comportamiento psicológico de la sociedad, frente a los medios de comunicación.

“En la época de la República de Weimar, algunos intelectuales, entre ellos el filósofo Max Horkheimer y el economista Friedrich Pollock, fundan el <<Instituto de investigación social>>, afiliado a la Universidad de Francfort. Es la primera institución alemana de investigación de orientación marxista. Los estudios iniciales tienen como objeto la economía capitalista y la historia del movimiento obrero”. (Mattelart A. M., 2003, pág. 52)

Según se ha citado, la Escuela de Frankfurt, tiene como base el pensamiento de Karl Marx, quien desarrolló una de las teorías más brillantes de las ciencias sociales:

- ❖ El Materialismo Histórico: Explica como las sociedades han evolucionado y van a ser en el futuro, desde el desarrollo del capitalismo y las guerras.
- ❖ El Materialismo Dialéctico: Se refiere a la transformación constante de la materia, la cual prima ante la realidad, dejando de lado la conciencia humana.

Con respecto, al pensamiento de Karl Marx, el materialismo histórico y dialéctico explica, como la sociedad va evolucionando sobre sus dinámicas, en igual forma analiza la actividad práctica de los hombres a lo largo de su existencia.

De igual forma, otro de los máximos pensadores de la Escuela de Frankfurt el médico neurólogo austriaco Sigmund Freud, criticó a la psicología de masas, dando argumentos que se contraponen a las teorías de la Escuela de Chicago.

Critica lo que llama la “tiranía de la sugestión”, como explicación “mágica” de la transformación del individuo. Para aclarar la “esencia del alma de las masas” recurre al concepto de libido, que puso a prueba en el estudio de la psiconeurosis. “Si el individuo aislado de la masa abandona su singularidad y se deja sugestionar por los demás, lo hace porque en él existe más la necesidad de estar de acuerdo con ellos que la de oponerse, y por tanto puede que después de todo lo haga por amor a ellos. (Mattelart A. M., 2003, págs. 20,21)

Según se ha visto, los individuos actúan de acuerdo a sus propias necesidades, pensamientos, anhelos, convicciones y percepciones; en su modo de ser, vivir y sentir el mundo que le rodea, contrariamente a lo que se ha expresado acerca de los efectos producidos por los medios de comunicación.

Adicionalmente, la Escuela de Frankfurt estudia individualmente los componentes del esquema de comunicación E – M – R – C, contrariamente a lo que se ha expresado con la Escuela de Chicago y Palo Alto; en igual forma la Escuela de Frankfurt analizó la percepción del entorno, y la cultura del miedo que está inmersa en la sociedad.

Con respecto al capitalismo, Frankfurt se dedicó a estudiar las bases de la matriz del sistema capitalista, es decir la funcionalidad de este sistema dentro de la sociedad.

Ahora bien una de las formas para que trabaje el capitalismo es la violencia o guerras, es lo más rentable para el capitalismo, seguidamente se entiende que este sistema sobrevive bajo la base del consumo y la plusvalía, finalmente la Escuela de Frankfurt muestra que todos vivimos para que el capitalismo sobresalga.

Asimismo, estudió los aparatos ideológicos del estado, es decir todo lo que somos es una construcción de la sociedad dominante en la que vivimos, la lucha por el poder entre dominantes y dominados, y en este sentido también se entiende que la comunicación es una herramienta para ejercer dominación.

Para concluir, la comunicación ha sido estudiada desde diversas escuelas de comunicación, distintos enfoques, como la fisiología social, geopolítica, psicología de masas, los efectos mediáticos de los medios de comunicación, los avances tecnológicos y las interacciones que están inmersas en el proceso de la comunicación, así mismo se analizó desde la concepción teórica de varios pensadores de la comunicación y la sociedad.

Cada uno de estos estudios, se encuentra relacionado de acuerdo al contexto, que se encontraban los diversos actores y promulgadores de las teorías de la comunicación, sin embargo la comunicación categorizada como ciencia multidisciplinar, muestra nuevos avances en campos de estudios como es la comunicación organizacional, NTICS y ciencias de desarrollo humano.

1.3 Comunicación organizacional

La dinámica de la actual sociedad, opera con nuevas exigencias organizativas y tecnológicas; las instituciones educativas, políticas, financieras, comerciales y sociales trabajan en unidad y fijan objetivos, con el fin de cumplir las obligaciones que tienen con sus públicos y el bienestar mismo de cada institución.

En efecto se necesita, trabajar en base a una ciencia, que genere herramientas y estrategias que permitan ejecutar funciones coordinadas, entre todos los miembros de cada institución u organización, esta nueva ciencia se denomina : *“Comunicación Organizacional”*.

“La comunicación organizacional puede ser definida como el sistema coordinado entre la organización y sus públicos, que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos” (María Luisa Muriel, 1980, pág. 24).

Así mismo, se entiende a la comunicación dentro de las organizaciones de la siguiente manera:

La comunicación es una herramienta estratégica para la gestión de las empresas o, dicho de otra manera, la comunicación en la empresa es un instrumento de gestión y de dirección que, en cuanto a su definición, funciones y aplicación, depende de las políticas, las estrategias y las posiciones que adopta una empresa en cada situación concreta. (Saló, 2005, pág. 12).

Según se ha citado, las instituciones desempeñan sus labores de acuerdo al nuevo paradigma de la comunicación, dentro de alguna organización no es posible efectuar algún tipo de trabajo, sin entender primero lo que se quiere hacer.

Cada uno se ocuparía de “su parte” con ignorancia de lo que estaban haciendo todos juntos. Mientras el jefe de compras encargaba los impresos de las casa, el departamento comercial compraba bolígrafos para regalos y otro compraba camisetas para promoción, alguien ajeno a lo anterior mandaba pintar la marca en una valla en el campo de fútbol, mientras un delegado encargaba un folleto, otro redactaba una carta para los distribuidores, el responsable del personal contrataba un programa de formación y otro montaba un stand. Cada uno se ocupa de “lo suyo” pero no existía la conciencia de que todos ellos estaban haciendo una misma cosa: comunicar la empresa. (Costa, 2010, pág. 15)

Asimismo, el trabajo de las instituciones u organizaciones, se debe diligenciar desde su parte céntrica, tanto canales de información como actividades deben ser gestionadas, por personal especializado en el manejo de la comunicación, con el fin de aportar a la obtención de los objetivos de la institución.

Cabe agregar;

Las comunicaciones que se producen en el interior, es decir de la empresa, y participan en la construcción de una conciencia colectiva y una acción común: “saber y hacer juntos”. Estas transferencias de información interna sirven para construir conciencia de grupo, trabajo en equipo, integración, formación, información, motivación, decisiones, relaciones, compartir una cultura, visión, misión, valores en fin, y trasladar esta “cultura organizacional” al exterior, en las relaciones con los demás. (Costa, 2010, pág. 36)

Del mismo modo, “Comunicar requiere superar la división en términos tan simples como comunicación interna y externa basándose en una realidad física (dentro y fuera)” (Saló, 2005, pág. 16).

En este mismo orden y dirección, se rectifica la importancia de generar en las instituciones un trabajo proactivo y reactivo, desde el presidente de la compañía, hasta el último empleado en jerarquía, dándole a la comunicación su función transversal y multidireccional de transmisión de información.

Por su parte, las relaciones externas de las instituciones deben ser monitoreadas y evaluadas constantemente, el personal encargado de la unidad de comunicación, es el responsable de supervisar el correcto cumplimiento de este tipo de comunicación.

Las comunicaciones externas enviadas por la empresa fuera de ella, misma, pueden ser realizadas por medio de mensajes individuales o selectivos, o de mensajes de difusión. Para ellos es indispensable elaborar el “mapa tipológico de públicos” (del que hablaremos más adelante), con el fin de hacer coincidir el mensaje de base de la empresa con las motivaciones, la cultura, las expectativas de los distintos públicos concernidos. (Costa, 2010, pág. 37).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la comunicación interna y externa, también se ven planteadas desde el siguiente punto de vista:

Debido a que las relaciones públicas están involucradas con todos los departamentos, es de comprender que la persona responsable de toda

organización sea quien vigile su funcionamiento. El departamento de relaciones públicas tiene tres divisiones principales que están diseñadas para comunicarse con públicos internos y externos:1) comunicaciones corporativas:2) relaciones con la comunidad:3) relaciones con la prensa. La división de comunicaciones corporativas se encarga de las comunicaciones con los públicos internos (trabajadores, accionistas, sindicatos), y el área de relaciones con la comunidad interactúa con el público externo (ciudadanos, clientes, gobierno, etcétera).(Dominick, 2002, pág. 350)

De la misma manera, la comunicación organizacional funciona en base a decisiones y acciones, que se plantean y realizan desde la dirección o unidad de comunicación, esta estrategia permite materializar el trabajo que busca cada institución.

“La comunicación es acción y la acción es comunicación. No se puede concebir una acción comunicativa sino como una más de las decisiones y actuaciones reales de la empresa, sea en el ámbito financiero, tecnológico, comercial o el que sea” (Costa, 2010, pág. 39).

Con referencia a lo anterior, la comunicación organizacional cumple un rol fundamental, dentro de los distintos tipos de instituciones, porque permite cumplir procesos vitales en cada área de las organizaciones, de la misma manera se entiende que las instituciones funcionan con similitud a un sistema vivo.

Significa entonces, que las instituciones u organizaciones se asemejan a organismos vivos, que necesitan de la funcionalidad interna, externa, horizontal y vertical de los miembros y organismos que la componen para vivir, con lo que se genera la necesidad de crear un cerebro que coordine un trabajo holístico en las instituciones.

La expresión “DirCom” significa, al mismo tiempo, la figura que corresponde al nuevo paradigma y el Departamento que él dirige. Hay aquí, por tanto, dos dimensiones: una estrategia y creativa que es intransferible por definición, y otra operacional que es función de los colaboradores de la Dirección de Comunicación. (Costa, 2010, pág. 60).

Para finalizar la “DirCom” es un organismo especializado y encargado de gestionar los procesos de comunicación en las instituciones, regula y verifica el trabajo en cada

una de sus áreas, también funciona en yuxtaposición con la Comunicación Organizacional, esto permite dar la apertura a un sistema integral que dirige a la organización hacia varios objetivos de una forma coordinada, planificada, inteligente y holística.

CAPÍTULO 2

EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

2.1 Breve extracto de la educación en el Ecuador

Actualmente, la sociedad ecuatoriana se encuentra en una etapa de progreso educativo, en la cual las instituciones educativas y sus procesos de enseñanza y aprendizaje van alcanzando un gran desarrollo.

Resulta oportuno, tomar en cuenta el ejemplo del actual gobierno presidido por el economista Rafael Correa, que ha generado políticas y metas que han permitido extender el horizonte anhelado en la educación, dejando atrás un nivel paupérrimo del mismo.

Para empezar, se ha modificado el sistema de educación en un nivel global; escuelas, colegios y universidades, están en la obligación de aplicar nuevos métodos de enseñanza, con el fin de preparar íntegramente al estudiante, para la vida profesional.

Seguidamente, el gobierno actual se ha propuesto elevar el nivel de preparación de los estudiantes universitarios, a través de becas en las mejores universidades del mundo, aportando con la preparación y perfeccionamiento académico, científico de los futuros profesionales del Ecuador.

Además, en varias ciudades del Ecuador, se han construido las ciudades del conocimiento, también reconocidas como las mejores universidades del país, no sólo por su amplio equipamiento tecnológico, infraestructura y entorno ecológico, sino también por el alto nivel de preparación que tienen los docentes.

En relación a las premisas anteriores, se puede agregar que la educación será un pilar fundamental, para el cambio del futuro paradigma ecuatoriano.

Del mismo modo, se entiende que el Ecuador busca promover un desarrollo que no se base en la utilización de recursos materiales como lo ha venido haciendo anteriormente, sino que apunta alcanzar un conocimiento infinito, este se lo alcanza, sólo a través de la excelencia académica.

Cabe agregar, que en El Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, en su cuarto objetivo se menciona lo siguiente: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía” (Senplades, 2013, pág. 159).

En efecto, se garantiza brindar las oportunidades necesarias en el ámbito de la educación a los niños y niñas, con el cual habrá mejores oportunidades y se optimizará el nivel de vida para los ecuatorianos. A los efectos de este, se recalca la importancia que cumplen los profesores al transmitir un verdadero conocimiento académico a todos los estudiantes.

En este orden de ideas se puede citar;

El conocimiento se fortalece a lo largo de la vida, desde el nacimiento, con la cotidianidad y con la educación formal y no formal. El talento humano también se nutre de los saberes existentes, del vivir diario, de la indagación y retroalimentación constante de conocimientos. Educar en este modelo se convierte en un diálogo constante, en el cual aprender y enseñar son prácticas continuas, para los actores sociales. Hay que tomar en cuenta que no solo la calidad del profesor y del estudiante, sino también la calidad de la sociedad. (Senplades, 2013, pág. 160)

Es evidente entonces, que la educación es la herramienta que permitirá a los niños y niñas capacitarse como buenos profesionales, para ser el futuro de la patria ecuatoriana, por lo que deben ser protegidos en todos los ámbitos, tal como lo exigen las leyes de la Constitución del Ecuador.

Con referencia a lo anterior, se entiende que el pilar para el desarrollo cabal, en una nación es la educación, entendida como herramienta para generar en las personas la capacidad crítica de comprender, entender y analizar la realidad, del mundo, y sus distintos escenarios.

Así mismo, se considera a la educación como la ciencia que converge en los distintos tipos de conocimientos que hay en el mundo: científico, cultural, social, lingüístico, matemático, informático, ambiental, histórico y económico. A los efectos de este, se medita en la importancia que incide en la educación de la sociedad y su derecho de acceso ante la misma.

En fin, la educación en el Ecuador está alcanzando un amplio progreso, factor que facilita el acceso a un elevado estándar de conocimiento académico, así mismo este conocimiento, ha dado como resultado el desarrollo del nivel de vida de los ecuatorianos.

2.1.1 La relación educación, comunicación

La educación converge en una estrecha relación con la comunicación, este acuerdo tácito se debe a que las dos ciencias buscan el bienestar y desarrollo de todas las áreas de la vida del ser humano.

Si en educación hablamos de interacción, forzosamente deberemos referirnos a la comunicación, no sólo porque los seres humanos en contacto no pueden no comunicar, sino porque el análisis en perspectiva comunicativa ofrece muchas posibilidades para la comprensión y mejora del acto educativo. (Rico, 1997, pág. 215)

Primero, se entiende a la educación, como un proceso planificado a través del cual las personas, se encuentran en constante capacitación intelectual y cognitiva, con el fin de obtener conocimiento en un tiempo definido.

En este mismo orden y dirección:

El término educación comienza a usarse en el siglo XVIII con la formación de los sistemas escolares nacionales; la ambigüedad de contenidos deducible de los distintos ambientes socioculturales la encontramos en su misma etimología latina, ya que educere significa <<hacer salir>>, mientras que educare hace referenciar <<criar>>, <<alimentar>> o <<producir>>. (Rico, 1997, pág. 21)

Según se ha citado, la educación cumple con varias funciones, primero se desarrolla bajo un proceso metodológico que transmite conocimiento a quienes estén inmersos en el mismo, seguidamente se debe desarrollar la capacidad intelectual, con la práctica y búsqueda de más conocimiento continuamente.

Hecha la observación anterior, se entiende a la educación como el mecanismo, mediante el cual las personas se forman en un sistema complejo, diverso y dinámico,

dicho proceso se encuentra vinculado a actores que dependen de acertadas acciones para cumplir este proceso eficazmente.

Resulta oportuno citar lo siguiente: “La educación aparece como una acción organizada hacia unos fines en la que se ejerce una influencia intencionalmente sobre los humanos que pretende ayudarles a realizar unas metas individuales y sociales” (Rico, 1997, pág. 22).

Al mismo tiempo, se plantea a la comunicación desde un concepto sencillo, pero integro: “Entiendo la comunicación como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común significado” (Paoli, 1997, pág. 11).

En relación con el “común significado”, se entiende por complementar la relación entre educación y la comunicación, siendo las dos ciencias necesarias la una de la otra.

Asimismo, la educación debe ser mediada, por la comunicación como ciencia central y reguladora, que permita generar canales de entendimiento entre maestro – alumno, educador – educando, de forma bidireccional, dialógica y constante. En este sentido, también se entiende a la comunicación como el eje articulador y mediador del conocimiento entre profesor y estudiante.

Con este propósito, la comunicación cumple un papel vital dentro del proceso de la educación, por la emisión y recepción de la información y conocimiento, es decir que hay una retroalimentación, como proceso de fusión con la educación.

“La concepción bidireccional de la comunicación educativa se vincula claramente con la perspectiva interactiva a la que hemos aludido al principio y también con el diálogo abierto, como opuesto a la manipulación del otro” (Rico, 1997, pág. 216).

De igual manera, se debe recalcar el papel que juega el diálogo como herramienta de la comunicación para ampliar la transmisión de enseñanzas, saberes o conocimientos, en efecto el diálogo aporta a la construcción del proceso educativo necesario para perfeccionar la educación.

En este orden de ideas se puede citar:

Cabe decir que el proceso educativo es siempre un fenómeno comunicativo que se establece entre el educador y el educando; es, en definitiva, la comunicación, el mecanismo educativo por excelencia. Lo que supone transvase de información. La educación pues requiere de información para la información. (Rico, 1997, pág. 22)

Tal como se ha visto, la comunicación es la ciencia que permite fusionar el intercambio de ideas, preguntas y aclaraciones, que se encuentran dentro del proceso de aprendizaje, por ende no se puede generar una enseñanza adecuada, si hay una falencia en el proceso de comunicación.

A los efectos de este, se propone la idea de acoplar la relación que debe existir entre la educación y la comunicación. En este orden de ideas se puede citar:

La educación implica relación y comunicación. Esto significa que para que un proceso educativo se concrete, necesariamente debe mediar información. Información que se convierte después en instrumento de formación. Este, es entonces, el sentido de la información, pasar a constituirse en herramientas de formación. Encuentra, entonces significado y razón de ser. Más aún, la información se valida de manera clara y definitiva en cuanto el conocimiento que ha sido incorporado en tanto elemento formativo, potencia la acción. Esto es la posibilidad de aplicación práctica en la solución de problemas y más aún cuando esta solución de problemas resulta en un mejoramiento de las situaciones generales para los niños. (Puente, 2012, pág. 2)

Es evidente entonces, recalcar la importancia de mantener una correcta acción comunicativa, al momento de impartir la información que contiene la enseñanza, este proceso de aprendizaje se debe perfeccionar de acuerdo al nivel de educación.

Cabe agregar, la siguiente cita, para complementar la reflexión del concepto de información: “Entiendo por información un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción” (Paoli, 1997, pág. 15).

Como ya se ha aclarado, la educación trabaja coordinadamente con la comunicación, se entorpecería el proceso de aprendizaje, si la comunicación no estuviese inmersa en

este proceso, gracias a la comunicación es posible transmitir de forma acertada enseñanzas y conocimientos académicos.

Así mismo, se debe tomar en cuenta que el educador debe utilizar adecuadamente el tipo de lenguaje con el que va a transmitir el conocimiento, con el fin de enriquecer el proceso de educación.

“Aquí se nos aparece la capacidad lingüística del emisor-educador para emplear lenguajes diversos: oral, escrito, gráfico, mímico, gestual, etc., acordes con la naturaleza del mensaje y la capacidad de comprensión del educando” (Rico, 1997, pág. 217).

Para concluir, se puede plantear a manera de enseñanza la importante conexión que debe existir entre la educación y comunicación, porque cada una tiene propósitos similares, pero no iguales, sin embargo las dos ciencias deben fusionarse, para dar mejores respuestas a las interrogantes que surgen en el campo académico.

Finalmente, se deben tener claros los objetivos que tiene cada ciencia como es la educación y la comunicación, no se puede educar si no hay una adecuada comunicación y viceversa; sin embargo cuando entre estas dos ciencias hay verdadera cohesión se genera la educación y comunicación.

2.2 La importancia de la educación en los procesos de aprendizaje

Para empezar la educación, es el proceso mediante el cual se transmite información, conocimientos, saberes, experiencias, valores y formas de vivir a otras personas. Así mismo, este proceso se debe complementar con los métodos de aprendizaje, que son los encargados de cambiar los esquemas mentales de las personas.

A los efectos de este planteamiento, se realiza la siguiente cita, para plasmar una idea más clara de lo que es la educación, seguidamente se profundizará el tema de la importancia de los procesos de aprendizaje.

Para José Bernabeu Rico la educación se define de la siguiente manera:

La educación es un hacer; no es pensar. Esto no quiere decir que para educar no tengamos que pensar o tengamos que ir reflexionando mientras estamos educando. Sin embargo, a pesar de que también pueda

entenderse la educación como un hecho acabado o concluido – este hombre está educado – no hay duda de que el hombre siempre está abierto y receptivo al mundo exterior y a su propia reflexión por lo que no podemos poner límites al fenómeno de educar.(Rico, 1997, pág. 22)

Con referencia a lo anterior, se comprende que la educación debe estar integrada de elementos como la acción y la reflexión. Estos elementos son inherentes para la educación, lo que quiere decir a medida que se desarrolló el proceso de aprendizaje y educación, se añade una capacidad crítica a lo que se aprendió, a su vez se practica la enseñanza, este proceso de aprendizaje fortalece el contenido de la educación.

En efecto, se busca el método, que logre generar un cambio de conducta y saberes, en el educando, he ahí la importancia que tiene la educación y su correcta aplicación a través de los métodos de aprendizaje.

Después de lo expuesto, se analiza los procesos de aprendizaje como la extensión de la acción, reflexión, y cambio de conducta que deja la educación, después de un intenso trabajo en las personas que están adquiriendo algún tipo de enseñanza. No obstante, se debe tomar en cuenta que es necesario generar en las personas una capacidad de entendimiento, con el fin de desarrollar el nivel de preparación de las personas.

En este orden de ideas se puede citar:

Es necesaria la inteligencia para que se dé educación. Por otra parte del educador, porque debe tener capacidad de elegir el camino a seguir entre todos los posibles, es decir, debe poseer capacidad de discriminación; por parte del educando porque ha de recibir y comprender los procesos comunicativos – informativos que le lleguen desde el educador. Es decir, requiere también de inteligencia para entender, captar, aceptar y seguir las intenciones que lo van a orientar en su proceso educativo.(Rico, 1997, pág. 22)

A los efectos de este, se enfatiza el deber que cumple la educación, cuando transmite conocimientos y saberes, este trabajo no debe ser mecánico, sino que se debe crear en las personas la capacidad crítica de desarrollar una inteligencia, que analice los conocimientos recibidos.

Del mismo modo, se debe enfocar a los procesos de aprendizaje en un sentido constructivista, ya que este está encargado de modificar la configuración o proceso de racionalización del cerebro, para crear en las personas el horizonte correcto en referencia a la educación y conocimiento.

Con respecto al conocimiento adquirido a través de la educación se debe plantear claramente lo que se quiere enseñar, esto debido a que si la enseñanza no está bien contextualizada y ejemplificada puede generarse en el educando un sesgo de conocimiento.

Del mismo modo, los procesos de aprendizaje se deben ajustar a la capacidad de comprensión del educando, con el fin de crear una estructura mental correcta y adecuar el conocimiento según el contexto de cada persona.

En este orden de ideas se puede citar:

Según Piaget, todo conocimiento nuevo que adquiere el sujeto se vincula con sus estructuras mentales anteriores mediante un proceso de asimilación. Pero para poder ser asimilada esta nueva información que llega del exterior ha de tener significación para el sujeto, esto es, un potencial simbólico para él. (Rico, 1997, pág. 220)

Según se ha citado, el conocimiento que reciben las personas, se incorpora de acuerdo al entorno al que se encuentra rodeado, en el mismo sentido el proceso de aprendizaje es una actividad individual que añade conocimiento o información de acuerdo a la capacidad de captar enseñanzas individualmente.

En este mismo sentido de ideas, se entiende que el conocimiento que ha recibido cada persona, genera en su cerebro un saber objetivo en la medida que comprendió la enseñanza, a su vez esta información al ser procesada da nuevo conocimiento que es subjetivo.

Por las consideraciones anteriores, se entiende al proceso de aprendizaje como elemento esencial para que la educación logre generar un cambio, en el pensamiento del educando, más allá de añadir nuevos saberes, lo que el proceso de aprendizaje debe producir es una capacidad de pensamiento crítico.

Es evidente entonces, que el ser humano requiere de mecanismos adecuados que le permita acceder al conocimiento, la educación contiene varios métodos que permiten añadir entendimiento a las personas que desean educarse; de la misma forma, el proceso de aprendizaje aporta a la construcción de la capacidad crítica del ser humano.

Para concluir, se recalca el importante aporte que cumple el proceso de aprendizaje como herramienta en la educación ya que permite a las personas tener la capacidad crítica para acceder a niveles de educación superior, así mismo en su diario vivir la educación promueve una nueva forma de ver, vivir y sentir el entorno en el que se encuentra.

CAPÍTULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Escuela fiscal “Mercedes González” – Sistema Orgánico

Para empezar, se entiende que las escuelas son instituciones que cumplen un proceso planificado y estructurado que abarca varias funciones, las cuales convergen en un objetivo principal el cual es: educar, formar niños y niñas con principios éticos y valores humanos.

Sin embargo, en muchas instituciones de educación primaria, no se cumple este proceso holístico y educativo que posibilita instruir a cabalidad a los infantes, repercutiendo no sólo en las actividades que las escuelas cumplen diariamente, sino también en la preparación de los infantes.

En este propósito, resulta oportuno mencionar el modelo de comunicación horizontal, que debe existir dentro de la escuela fiscal “Mercedes González” como eje principal, para el cumplimiento de funciones holísticas de comunicación, así mismo se proyecta a la escuela como sistema orgánico, que cumple con los planes propuestos exitosamente.

Con referencia a la comunicación horizontal y el concepto de sistema orgánico se infiere, que indistintamente de la índole que provenga toda institución, necesita estar organizada por un cuerpo o departamento de comunicación especializado; encargado de plantear proyectos, monitorear tareas, verificar resultados y encaminar a esta institución educativa (Escuela Fiscal “Mercedes González”) a la excelencia en todo ámbito de sus funciones.

En este orden de ideas se puede citar, “Una organización es un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtienen deliberadamente características que no se encuentran en los elementos que la componen” (Bartoli, 1992, pág. 19).

Según se ha citado, la escuela es un “conjunto estructurado” que se debe dividir en direcciones y departamentos de acuerdo a su estructura necesidades y exigencias, permitiendo abrir canales de comunicación que transmitan información con fluidez, en tal sentido que no se entorpezca el funcionamiento interno y externo de la institución.

Con respecto a las “interacciones”, se debe manejar las acciones de forma planificada, coordinada y ordenada; el personal encargado debe cumplir a cabalidad las tareas asignadas, por los directivos de cada departamento, sin embargo este conjunto de tareas debe realizarse en un proceso lineal de comunicación, para evitar caer en la burocracia.

Cabe agregar, “A comienzos de siglo, Max Weber hablaba de la burocracia en términos elogiosos, pero esta noción adquiere una connotación fuertemente peyorativa en los años sesenta” (Bartoli, 1992, pág. 39).

En relación con este último, se debe mantener una funcionalidad de comunicación horizontal, tal como se entiende en la cita, la burocracia genera conflictos y entorpece la fluidez de la comunicación, por el hecho de no haber una retroalimentación de información ascendente.

Es evidente entonces, “El sistema burocrático es pues problemático, ya que se opone al dinamismo, a la innovación y a la motivación” (Bartoli, 1992, pág. 40).

En ese mismo sentido, se plantea practicar una correlación dialógica entre todas las personas pertenecientes a la escuela, con el fin de generar confianza y facilidad de palabra, de esta forma se promueve la dinámica e innovación en las distintas actividades y en los métodos empleados para lograr algún objetivo, de lo contrario se cae en un sistema de comunicación decadente.

Antes de finalizar, el tema de la escuela como sistema organismo u organización interrelacionada y estructurada, se añade la siguiente cita:

En una palabra, la organización requiere programas y dispositivos de comunicación en los que asentar su coherencia. Desde luego, nada es más ineficaz que una organización rígida, esclerosada, compartimentada y obstaculizada por procedimientos ancestrales. Para mantenerse flexible y reactiva la organización sólo puede ser comunicante, es decir vital. (Bartoli, 1992, pág. 117)

Para concluir, se debe crear un departamento de comunicación con el fin de mejorar los procesos internos y externos de la escuela, esto permitirá alcanzar los objetivos

planteados con mayor facilidad y la estructura funcional actuará con dinámica y flexibilidad, ese es el fin de una escuela como sistema orgánico.

3.2 La importancia de realizar un diagnóstico

El conocimiento se ha desarrollado grandemente, en los últimos siglos ha permitido generar avances en todos los campos de la ciencia, en beneficio de la humanidad. No obstante, para obtener un tipo de conocimiento se debe realizar un análisis, de lo que se quiere investigar, es aquí en donde la palabra diagnóstico entra en juego.

Según la Real Academia Española la palabra diagnóstico significa arte o acto de conocer la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas y signos. Se entiende, que se trabaja en base a una observación precisa, que permite al investigador alcanzar un tipo de conocimiento para prever acciones correctas y solucionar el problema.

En efecto, los diagnósticos se han utilizado para generar un trabajo de calidad, actualmente todas las organizaciones que se encargan de realizar proyectos de distinta materia, usan el diagnóstico como herramienta metodológica para adquirir datos y partir desde una realidad concreta.

Como se puede entender, la realidad es un factor imperante para obtener un diagnóstico que permita entender la metodología, acciones y recursos que se van a utilizar en el campo de acción, de manera semejante es imprescindible contar con el equipo apto para llevar a cabo todas las acciones que se requieran.

Con referencia a lo anterior, se debe tener en cuenta que para poder llevar a cabo un trabajo en el cual se incluya acciones, que van a modificar la realidad de una comunidad o institución se debe tener claro que es lo que se quiere alcanzar.

No obstante, para alcanzar el último punto mencionado en el párrafo anterior, se debe realizar un diagnóstico participativo, en el cual se entienda que es lo que sucede, esto se logra cuando el equipo logra involucrarse con las personas, además hace más rica la experiencia tanto del equipo como de la comunidad donde se va a realizar.

A los efectos de este, el equipo y encargado del diagnóstico deben trabajar rigurosamente con el levantamiento de información; es vital porque da la apertura para entender teóricamente el problema con el que se está tratando, cabe agregar que la

presencia continua del personal encargado de realizar el diagnóstico es importante porque se añade la experiencia y observación que son puntos que aportan al desarrollo del trabajo.

Tal como se ha visto, el diagnóstico es una herramienta metodológica muy importante, que da la apertura al conocimiento de la realidad y permite lograr los objetivos propuestos.

Finalmente cabe agregar, que los diagnósticos son sólo una parte muy importante, de todo el proceso que involucra levantar información, conocer las realidades, participar conjuntamente con los involucrados de donde se vaya a realizar esta labor.

3.3 Diagnóstico institucional

ANTECEDENTES

ESCUELA FISCAL “MERCEDES GONZÁLEZ”

Para empezar, la fecha de creación fue el 28 de abril de 1914, con el nombre de Escuela República de Panamá, cabe recalcar que la escuela no siempre ha sido en donde se encuentra actualmente.

Actualmente la Escuela Fiscal “Mercedes González”, está ubicada en las calles Esmeraldas y Guayaquil en el Centro Histórico de Quito, en el presente año escolar hay un total de 760 infantes entre niños y niñas.

En un diagnóstico realizado el 2 de julio de 2014 a las 11 horas y 30 minutos, en una entrevista con la Licenciada Gladys Gordon se ha evidenciado que la mencionada institución educativa, no cuenta con un departamento o unidad de comunicación, que permita trabajar, en la elaboración de canales para la trasmisión de información, en los procesos internos o externos de comunicación.

Seguidamente, dentro de la planta docentes de la Escuela Fiscal “Mercedes González” hay 28 maestros de planta, incluida la Licenciada Gladys Gordon que es la actual directora de esta institución educativa.

Por otra parte, en la Escuela Fiscal “Mercedes González”, hay un manejo de información desorganizado, no existe un departamento especializado que se encargue de gestionar adecuadamente los procesos de comunicación.

Por ejemplo, en la entrevista realizada a la Licenciada Gladys Gordon se conoció que ella se encarga de transmitir sola, los mensajes y las actividades a realizarse, aislando los procesos de comunicación a una sola persona.

Por otra parte, la ausencia de un espacio específico para trabajar la información y los escasos recursos tecnológicos, dificultan el trabajo de difusión de la información al resto de miembros de esta institución educativa.

En efecto, los problemas de comunicación se generan porque no hay mecanismos adecuados para la difusión de información, por lo cual se busca crear una instancia especializada en el manejo de la información interna y externa.

Con referencia a lo anterior, se verifica el deficiente manejo de disposiciones internas y externas, lo cual dificulta la fluidez de la información, repercutiendo en la transmisión de los mensajes, hasta llegar a su destinatario.

Al mismo tiempo, los mecanismos de transmisión de los mensajes carecen de la inmediatez y precisión necesaria, esto se debe a que no hay unidad de comunicación; porque la información debe ser procesada y gestionada desde la comunicación.

De la misma manera, se entiende que la ausencia de la Unidad de Comunicación en esta institución educativa, genera la necesidad de desarrollar una planificación eficaz, que se ajuste a todas las necesidades y requerimientos de esta escuela.

Debido a esto, la ausencia de la Unidad de Comunicación, en esta institución educativa hace inexistente la difusión de información transversal; información que abre canales de comunicación formales, ascendente y descendente.

Por lo tanto, se plantea conformar la Unidad de Comunicación, la cual trabajará en coordinación con el personal de la dirección de Comunicación Social de la Universidad Politécnica Salesiana, con el fin de crear el departamento especializado que realice el trabajo de gestionar la comunicación interna y externa en la Escuela Fiscal “Mercedes González”

3.3.1 Resultados del diagnóstico

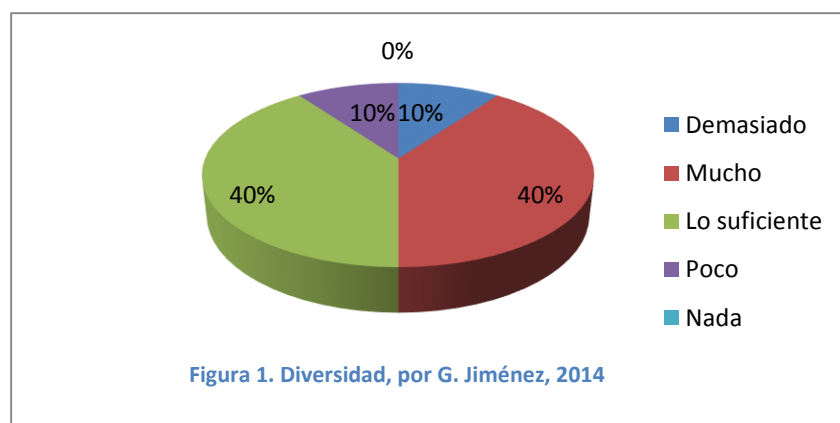
Tabla 1 Resultados del diagnóstico

1	Inexistencia de la Unidad o Departamento de Comunicación
2	Falta de inmediatez en la emisión de mensajes
3	Falta de cultura organizacional
4	Desorganización en el proceso de emisión de información interna
5	Desorganización con el manejo de relaciones institucional externo

Nota: conclusión de resultado de diagnóstico, por G. Jiménez, 2014

3.4 Resultados encuestas profesores

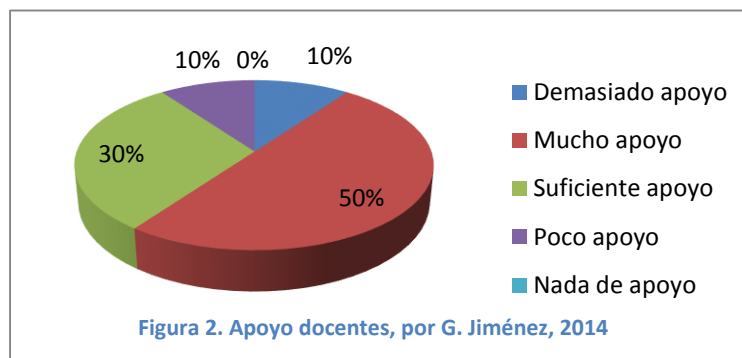
1. ¿Cree que la escuela valora la diversidad de contextos culturales de los niños?



✓ Con

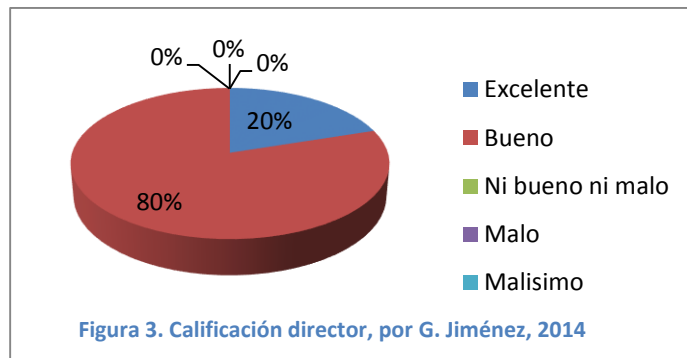
referencia a esta pregunta el 40% de los profesores respondieron que se valora mucho el contexto cultural, otro 40% respondió lo suficiente, un 10% demasiado y otro 10% respondió que se valora poco.

2. En su opinión, ¿cuánto apoyo diría que brinda el personal de esta escuela a los estudiantes?



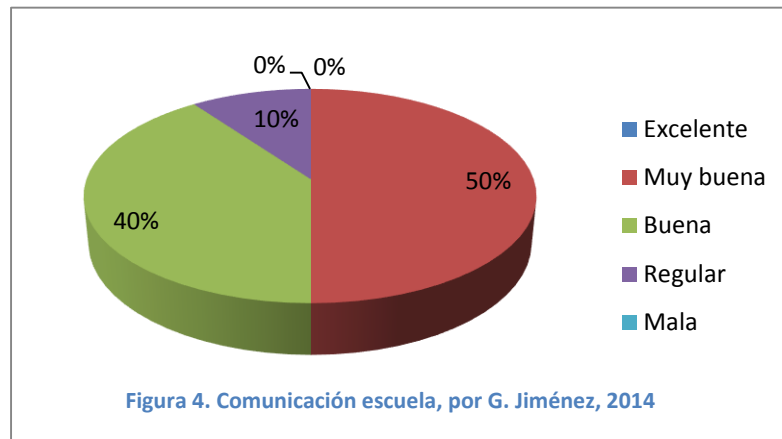
- ✓ Con referencia a esta pregunta el 50% respondió que los niños reciben mucho apoyo, un 30% respondió suficiente apoyo, un 10% respondió demasiado apoyo y un 10% respondió poco apoyo.

3. En general, ¿cómo calificaría la dirección del director de esta escuela?



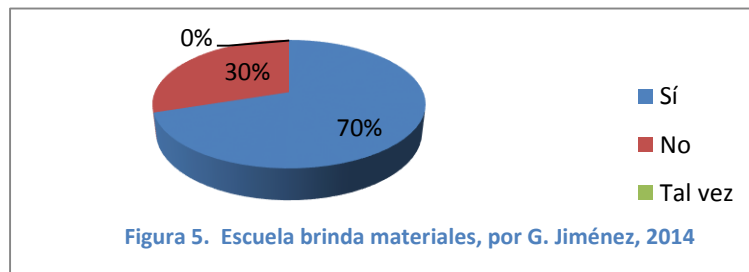
✓ Con respecto a esta pregunta, un 80% respondió que hay un buen trabajo en la dirección de la escuela y un 20% optó por la opción excelente.

4. ¿Cómo calificaría la comunicación dentro de la escuela?



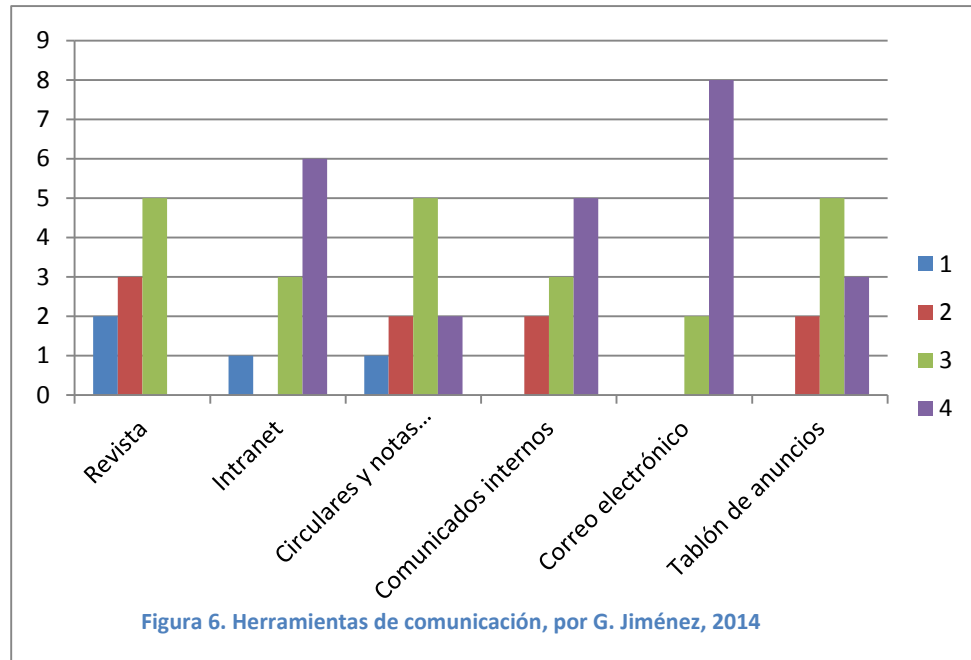
✓ En referencia a esta pregunta un 50% respondió que hay muy buena comunicación en la escuela, un 40% optó por la opción buena y un 10% por la opción regular.

5. ¿Cree que la escuela brinda los materiales necesarios a los niños y niñas?



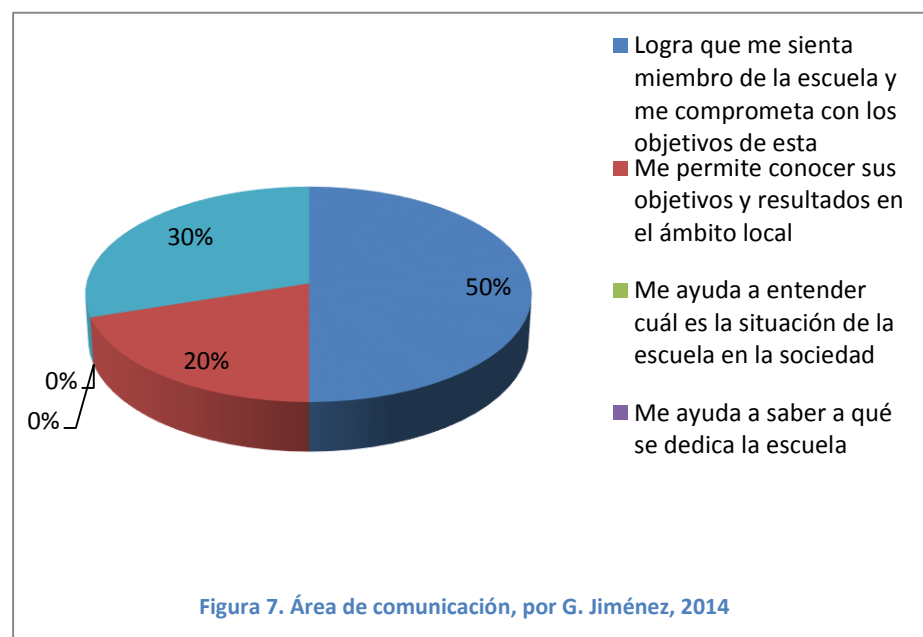
✓ En esta pregunta el 70% respondió que los niños si reciben los materiales para su educación y un 30% optó por la opción no.

6. Por favor, valore del 1 al 4, siendo 1 la puntuación mínima y 4 la máxima, el grado de interés que tienen para usted las siguientes herramientas de comunicación:

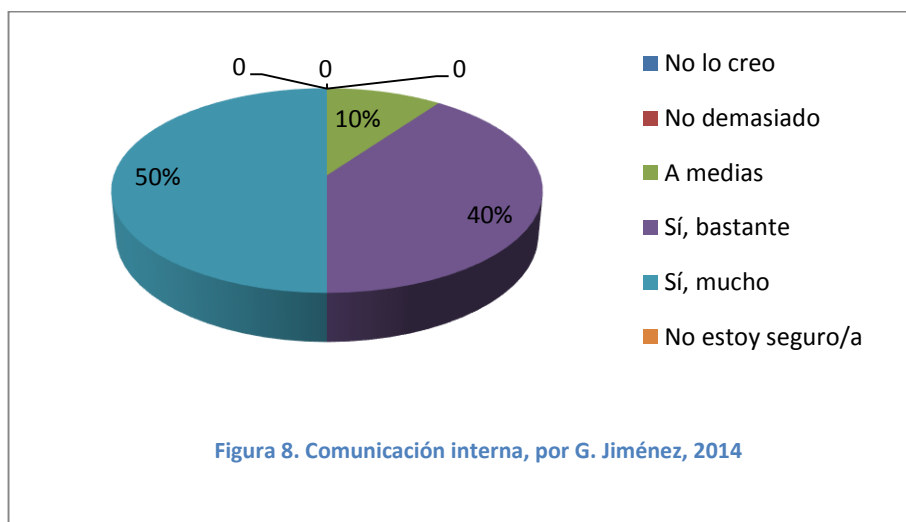


- ✓ Con respecto a la pregunta de las herramientas de comunicación los profesores optaron por el correo electrónico, seguido por el sistema de intranet, luego optaron por los comunicados internos y finalmente por el tablón de anuncios.

7. ¿En qué área me ayuda la comunicación que me facilita la escuela?

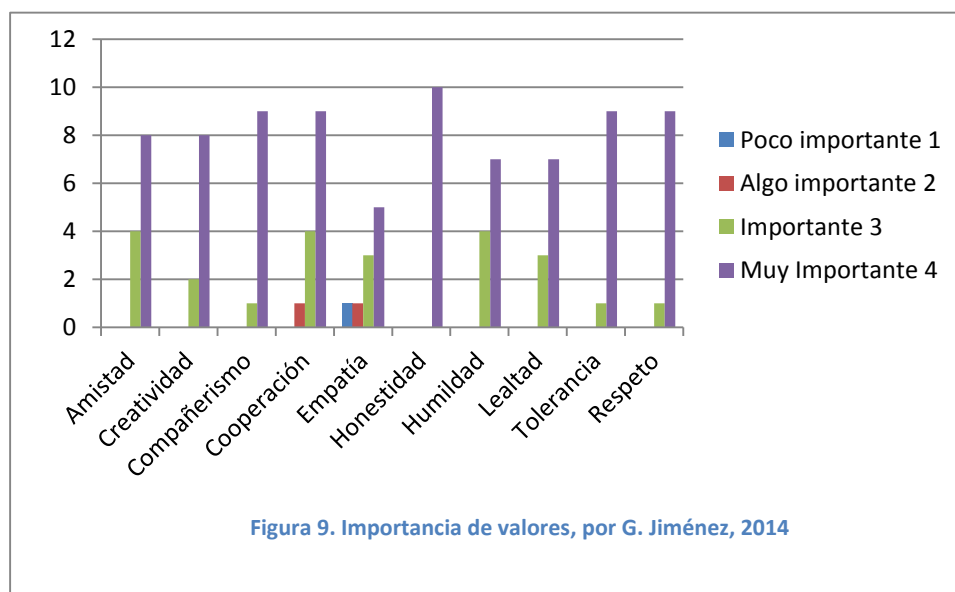


- ✓ Con respecto a esta pregunta, un 50% de los profesores respondieron que la comunicación sirve para que se comprometan con los objetivos de la misma, un 30% optó por encontrar la información necesaria para encontrar su trabajo, por último un 20% respondió por conocer los objetivos de la escuela.
8. ¿Cree que la comunicación interna favorece para que el profesor conozca los valores de la escuela?



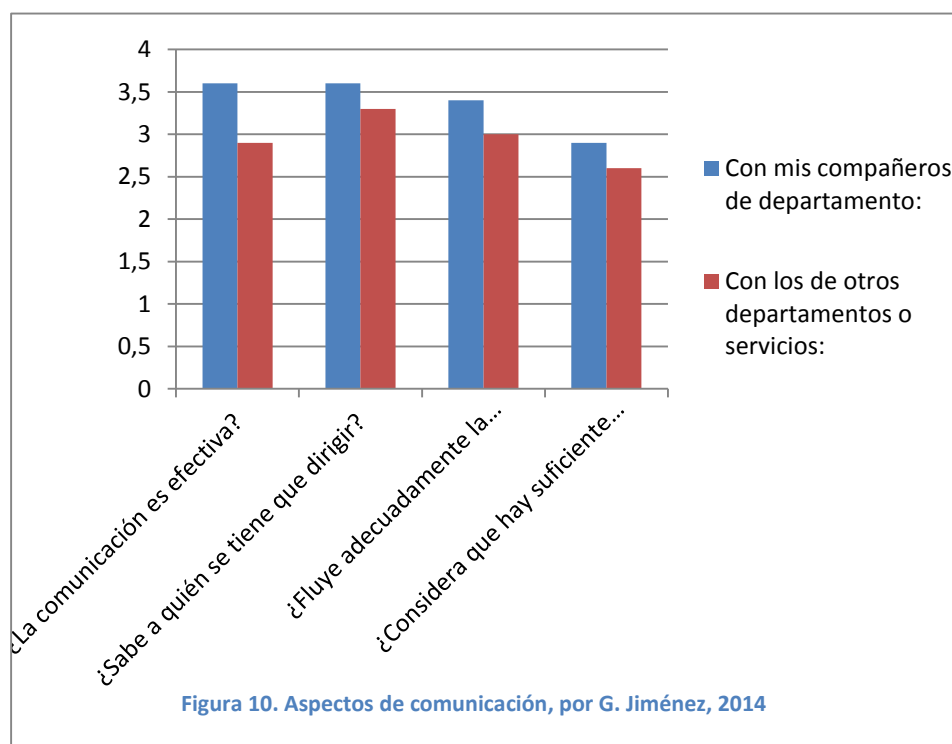
- ✓ Con referencia a esta pregunta, un 50% optó porque la comunicación sirve mucho para conocer los valores de la escuela, un 40% respondió si bastante y un 10% opto por la opción a medias.

9. ¿Qué importancia tienen para la escuela cada uno de estos valores? (siendo 1 "Poco importante" y 4 "Muy importante")



- ✓ Con respecto a la pregunta # 9 los profesores respondieron que la honestidad es muy importante en un 100%, seguida por el respeto en un 90%, la tolerancia en un 89%, al igual que la cooperación y el compañerismo, con un 80% se encuentra la amistad y creatividad, seguido por la humildad y lealtad en un 65% y por último la empatía con un 45%.

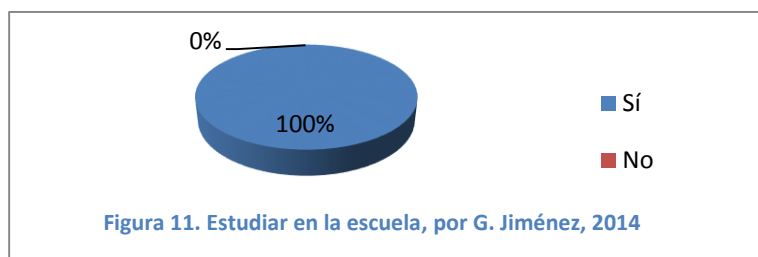
10. Por favor, valore del 1 al 4, donde 1 es la puntuación mínima y 4 la máxima, los siguientes aspectos sobre la comunicación con sus compañeros:



- ✓ Con respecto a la pregunta # 10 los profesores respondieron que la comunicación si es efectiva dentro de su departamento en un 3,6% y en un 2,5% con otros departamentos, con respecto a la pregunta ¿sabe a quién se tiene que dirigir? respondieron en un 3,6% dentro del mismo departamento y en un 3,3% con otros departamentos; con respecto a la tercera pregunta: ¿fluye adecuadamente la información? el porcentaje es 3,4% dentro del mismo departamento y en un 3% con otros departamentos y con respecto a la última pregunta ¿considera que hay suficiente diálogo? en un 2,9% dentro del mismo departamento y en un 2,6% con otros departamentos.

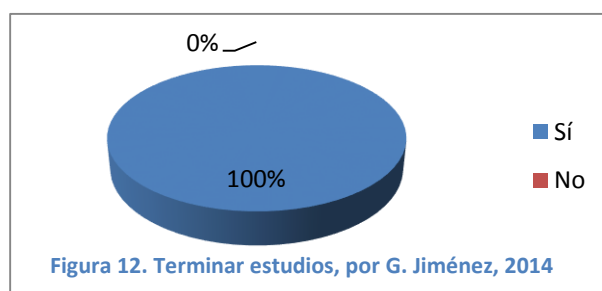
3.5 Resultados encuestas niños y niñas

1. ¿Te gusta estudiar en ésta escuela?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 100% que si les gusta estudiar en esta escuela.

2. ¿Te gustaría terminar tus estudios en ésta escuela?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 100% que si desean terminar sus estudios en esta escuela.

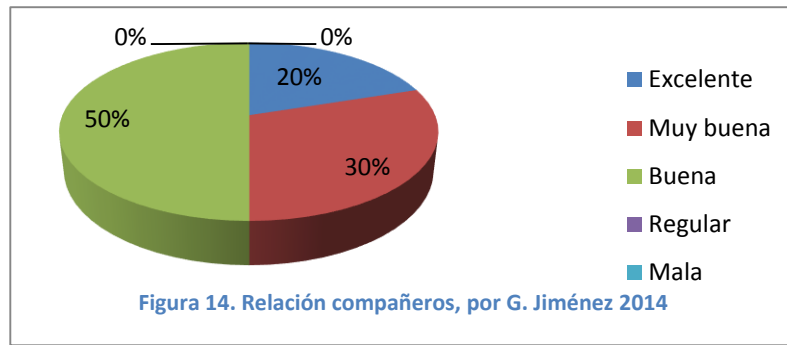
3. ¿Crees que la escuela es un lugar seguro para ti?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 90% que la escuela si es segura para ellos y ellas y en un 10% tal vez.

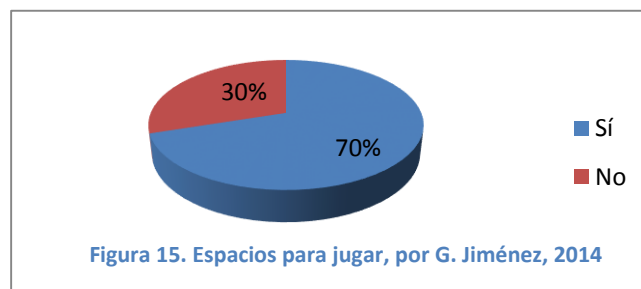
4. Elija entre: excelente, muy buena, buena, regular y mala con referencia a la siguiente pregunta.

¿Cómo calificas tu relación con tus compañeros?



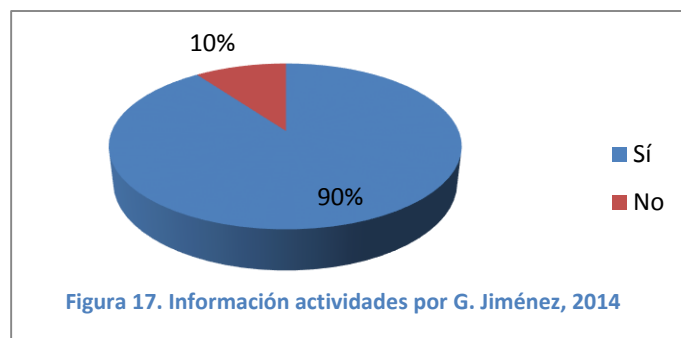
- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron tienen buenas relaciones con sus en un 50%, en un 30% respondieron que es muy buena y en un 20% optaron por excelente.

5. ¿Tienes los espacios necesarios para jugar en hora de recreo?

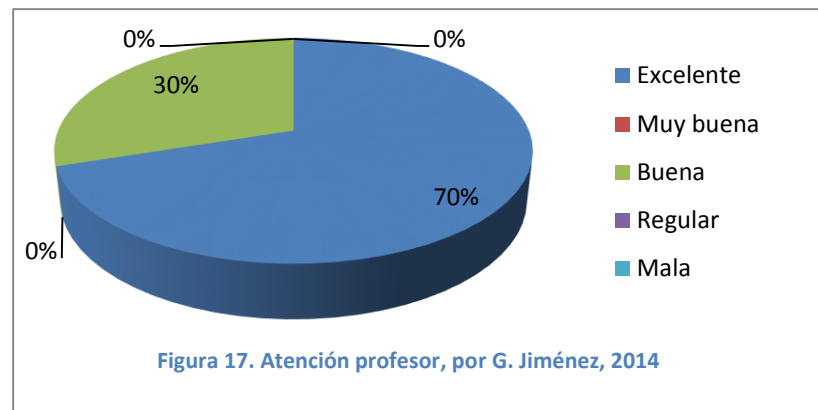


- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 70% que si tienen los espacios necesarios para jugar y en un 30% respondieron que no.

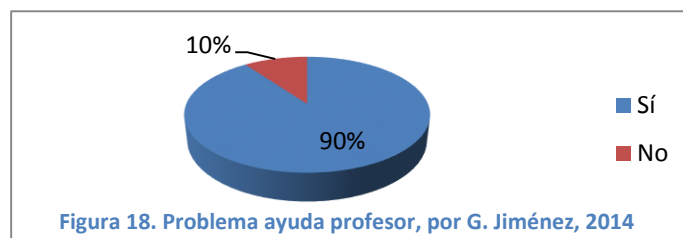
6. ¿Las autoridades de la escuela te informan frecuentemente sobre las actividades que van a realizar?



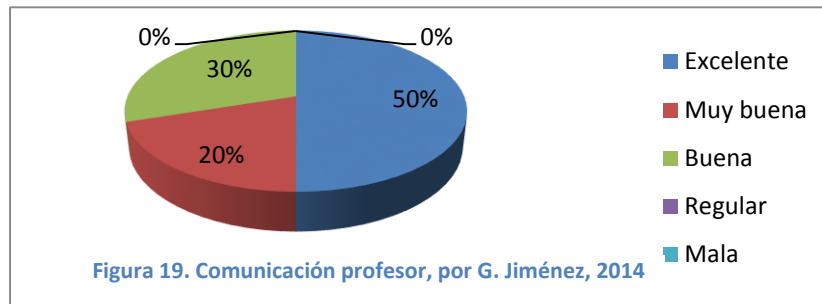
- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 90% que si les informan acerca de las actividades que realizan y un 10% respondió que no son informados, cuando la escuela va a realizar algo importante.
7. Elija entre: excelente, muy buena, buena, regular y mala con referencia a la siguiente pregunta:
¿Cómo evalúas la atención que recibes de tu profesor?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 70% que tienen una excelente atención con su profesor y en un 30% respondieron que es buena.
8. ¿Cuando tienes algún problema recibes la ayuda de tu profesor?

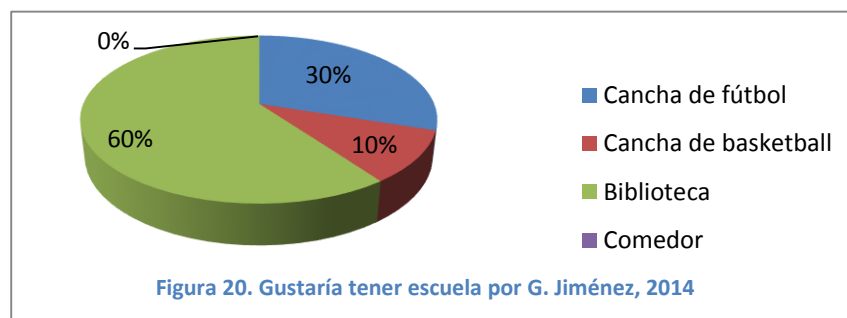


- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 90% que su profesor si les ayuda y un 10% respondió que no recibe ayuda.
9. Elija entre: excelente, muy buena, buena, regular y mala con referencia a la siguiente pregunta:
¿Cómo calificas la comunicación que tienes con tú profesor?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 50% que la comunicación es excelente con su profesor, en un 30% que es buena y en un 20% que es muy buena.

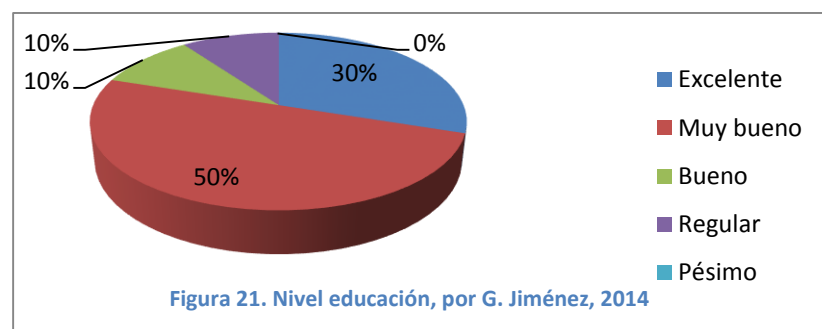
10. ¿Qué te gustaría tener en la escuela?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los niños respondieron en un 60% que quieren una biblioteca, en un 30% quieren una cancha de futbol y un 10% respondió que quieren una cancha de basketball.

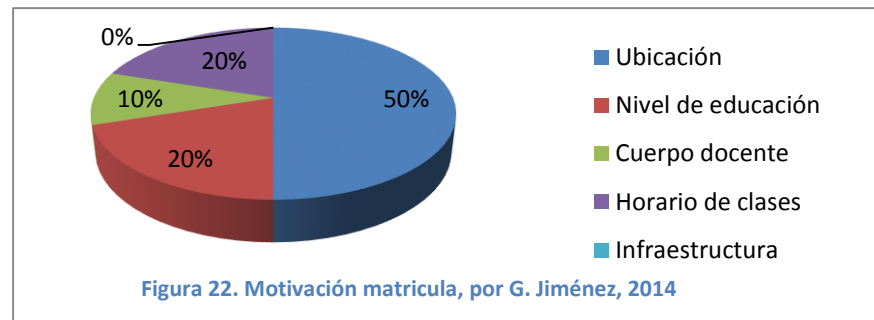
3.6 Resultados de las encuestas de los padres de familia

1. ¿Qué tan bueno considera el nivel de educación que imparte la escuela?



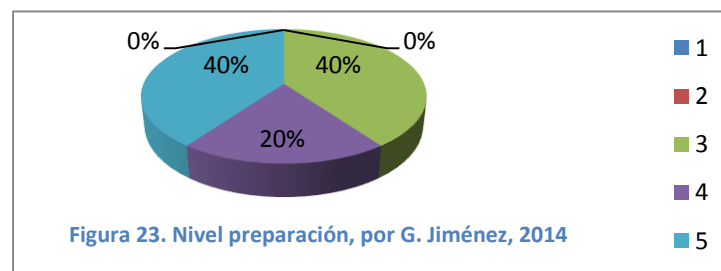
- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 50% que es muy bueno el nivel de educación, en un 30% excelente, en un 10% regular y en un 10% optaron por bueno.

2. ¿Qué le motivo a matricular a su hijo o hija en esta escuela?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 50% que matricularon a su hijo por la ubicación, en un 20% por el nivel de educación, de la misma forma en un 20% por el horario de clases y en un 10% por el cuerpo docente.

3. ¿Del 1 al 5, siendo 1 el menor y 5 el mayor, con que puntuación calificaría al nivel de preparación con el que sale su hijo o hija de la escuela?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 40% con la opción 5 que equivaldría a excelente, de la misma forma en un 40% con la opción 3 que equivale a bueno y en un 20% que equivale a muy bueno.

4. ¿Cree que la escuela brinda una educación de excelencia a su hijo o hija?



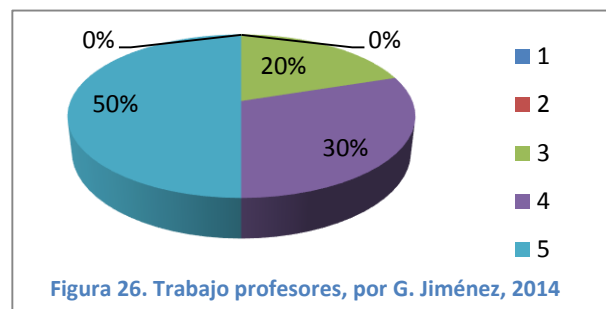
- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 60% que la escuela brinda educación de excelencia, en un 20% optaron por no y en un 20% optaron por tal vez.

5. ¿Recomendaría a otros padres de familia esta escuela para que sus hijos estudien?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 80% que sí y en un 20% respondieron que tal vez.

6. ¿Del 1 al 5, siendo 1 el menor y 5 el mayor, con que puntuación calificaría el trabajo de los profesores?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 50% con la opción 5 que equivale a excelente, en un 30% respondieron por la opción 4 que equivale a muy buena y en un 20% por la opción 3 que equivale a buena.

7. ¿A su hijo le gusta estudiar en esta escuela?



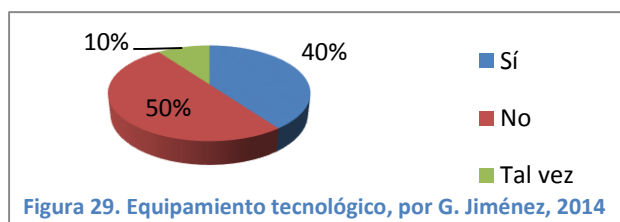
- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 90% que si les gusta estudiar en esta escuela y en un 10% respondieron que tal vez,

8. ¿Cree que la escuela brinda los espacios suficientes para la recreación de su hijo o hija?



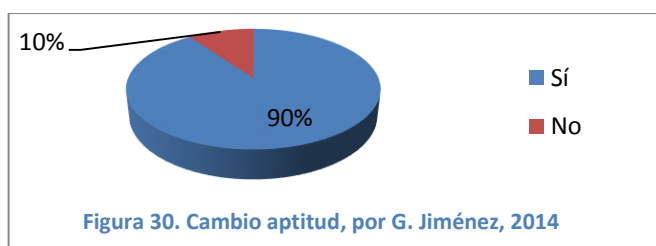
- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 50% que la escuela si brinda los espacios suficientes para sus hijos, en un 30% respondieron que no y en un 20% respondieron que tal vez.

9. ¿Cree que la escuela tiene el equipamiento tecnológico, para el aprendizaje de su hijo o hija?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 50% que la escuela no cuenta con el equipamiento tecnológico, en un 40% respondieron que sí y en un 10% optaron por tal vez.

10. ¿Cree que la aptitud de su hijo o hija ha cambiado, de acuerdo a los valores recibidos en la escuela?



- ✓ Con respecto a esta pregunta los padres de familia de la directiva respondieron en un 90% que sus hijos han cambiado de aptitud de acuerdo a los valores inculcados en la escuela y un 10% respondió que no ha cambiado la aptitud de su hijo.

3.7 La importancia de realizar un diagnóstico a través del FODA

Para empezar, se debe tener en cuenta que la herramienta FODA genera un rápido diagnóstico de las distintas situaciones que se viven en el lugar donde se va a trabajar, sin embargo esta característica genera ventajas a diferencia de otras herramientas de diagnóstico.

En este orden de ideas se puede citar: “El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora”(NACIONAL, 2002, pág. 2).

Tal como se ha señalado en la cita anterior, el análisis FODA permite separar una situación en distintos aspectos resultando útil, porque da la opción para trabajar por separado, en los aspectos genera una mejor oportunidad para crear actividades de apoyo.

La importancia de utilizar el FODA, radica en que se puede visualizar el panorama desde distintos aspectos, ya sean positivos o negativos, en la siguiente cita se va a mencionar las fortalezas y debilidades:

“Las fortalezas y debilidades corresponden al ámbito interno de la institución, y dentro del proceso de planeación estratégica, se debe realizar el análisis de cuáles son esas fortalezas con las que cuenta y cuáles las debilidades que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos” (NACIONAL, 2002, pág. 2).

En este mismo orden de ideas se menciona el siguiente factor del análisis FODA y son las amenazas:

Las amenazas podrían incluir los problemas de inflación, escasez de energía, cambios tecnológicos, aumento de la población y acciones gubernamentales. En general, tanto las amenazas como las oportunidades podrían quedar agrupadas en las siguientes categorías: factores económicos, sociales o políticos, factores del producto o tecnológicos, factores demográficos, mercados y competencia, y otros. (NACIONAL, 2002, pág. 3)

Seguidamente, se añade un concepto breve las debilidades en el análisis FODA:

Las Debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. Las Debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. (NACIONAL, 2002, pág. 4)

Finalmente, se concluye que es importante utilizar el FODA, ya que devela información importante para dejar claro los pasos que se deben realizar, además el diagnóstico que entrega esta herramienta detalla, lo que sucede en las distintas áreas de la organización.

3.7.1 Foda escuela fiscal “Mercedes González”

Tabla 2 FODA

Fortalezas <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura 2. Acceso a beneficios del Estado 3. Personal idóneo con título de tercer nivel 	Oportunidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de Estado 2. Capacitaciones en universidades con categoría “A” 3. Colaboración de los Padres de familia
Debilidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Padres de familia de bajo nivel social 2. Agresión de niños grandes a pequeños 3. Nivelación de salarios 	Amenazas <ol style="list-style-type: none"> 1. Sector conflictivo 2. Riesgo para los niños por la inseguridad 3. Demasiado tránsito 4. Violencia intrafamiliar

Nota: Foda de la Escuela Fiscal “Mercedes González”

3.8 Matriz de diagnóstico desde la comunicación para la Escuela Fiscal “Mercedes González”

Tabla 3 Matriz de diagnóstico

Actores involucrados	Audiencia	Necesidades de comunicación	Capacidades de comunicación	Circuitos de comunicación
Escuela Fiscal “Mercedes González”	Docentes	Informar los objetivos de la escuela y sus respectivos valores	Con afiches	Espacios de circulación (pasillos de la)

				escuela y patios)
	Niños y niñas	Comunicar los proyectos de la escuela para que los niños estén más involucrados	A través de visitas periódicas de la directora por cada aula	Espacios de reunión (aulas de clase)
	Padres de familia	Informar las mejoras de comunicación que van realizándose en la escuela	Con boletines impresos	Espacios de concentración (puerta principal de la escuela)

Nota: información recopilada de la matriz de diagnóstico (UNICEF, 2006, pág. 55)

CAPÍTULO 4

DISEÑO DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS EN BASE AL DIAGNÓSTICO DE LA ESCUELA FISCAL “MERCEDES GONZÁLEZ”

4.1 Historia de la escuela “Mercedes González”

La Escuela Mercedes González vivió un suceso de gran importancia el 22 de enero de 1980, pues ese día cumplió 65 años de ardua y fecunda labor en el campo educativo.

Son 65 largos años que las puertas de esta Institución han estado abiertas para la niñez, que ansiosa del saber ha llegado confiadas a estos umbrales sagrados. En el año 1914, una casita blanca, ubicada en la calle Túnel hoy carrera Maldonado, signada con el # 24 y llena de historia, pues había sido posada de Simón Bolívar, Sucre y otros héroes, abrió sus puertas para recibir entre sus paredes y patios a la niñez de aquella época, se la llamaba “Escuela # 19” de San Sebastián, conociendo entonces que ya existían 18 escuelas, entre ellas: Rosa Zarate, Roberto Cruz, Espejo entre otras.

En 1915 el Presidente Leónidas Plaza Gutiérrez en uso de la facultad que le concede el Art 16, inciso 11 de la ley Orgánica del Ramo y vistos los proyectos de presupuestos provinciales de Instrucción Primaria formulados por los respectivos Concejos Escolares, resolvió aprobar que con el producto de las Rentas de Instrucción Primaria, señalada en los artículos 109 y 294 de la Ley Orgánica de Instrucción Pública y votados en la Partida # 169 del Presupuesto Nacional. Artículo 1 para Pichincha!! Comience a funcionar la Escuela # 19 con el nombre oficial de “Escuela de Niñas Mercedes

González”, en homenaje a la Ilustre poetisa guayaquileña que había fallecido en 1912. Era en ese entonces Ministro de Instrucción Pública, Trabajo y Bomberos el Dr. Manuel María Sánchez.

La Escuela de Niñas Mercedes González comenzó a laborar bajo la acertada dirección de la destacada Maestra Señora Zoila Leticia Melo de Jijón y con una Profesora. Los 65 años de ardua labor, siempre la cumplió en locales arrendados, ajenos, llenos de incomodidad y con la ausencia del ambiente pedagógico.

Su primer local, como ya hemos señalado estuvo ubicado:

Calle Puente del Túnel # 24 (hoy Carrera Maldonado), se ha expropiado la mitad de esa casa para convertirla en parqueadero público.

En el segundo local fue ubicado en la calle Olmedo y Benalcázar, hoy funciona allí la casa Bolivariana.

El tercer local fue ubicado en la calle Olmedo y Montufar esquina, aquí también funcionó el Liceo Fernández Madrid, ya no existe esa casa porque se ha convertido en parqueadero público.

El cuarto local: la escuela se estableció en la calle Esmeraldas y Pedro Fermín Cevallos, en una quinta de propiedad del Señor José Delgado, allí se levantan unos edificios multifamiliares.

El quinto local en la calle León y Esmeraldas en una casa, propiedad de la familia Pinto Rubianes.

El sexto local, ubicado en la calle Oriente # 233 entre León y Pedro Fermín Cevallos, propiedad del Dr. Puertas.

En la actualidad desde 2008 está en esta institución con la acción FONSAL.

Siempre estuvo y está latente el anhelo de esta Escuela, por conseguir un local propio, nunca lo ha logrado, sin embargo de ellos, sus Directores y Personal Docente siempre

desarrolló y sigue desarrollando una labor fecunda que ha dado frutos de verdadero orgullo.

Al celebrar las bodas de Diamante, reclama a las Autoridades Competentes un local propio para la Escuela Mercedes González. Este justo reclamo viene de muchos años atrás anhelo expresado por las abnegadas Maestras que conocieron y vivieron las primeras incomodidades.

4.2 Actual organigrama de la escuela fiscal “Mercedes González”

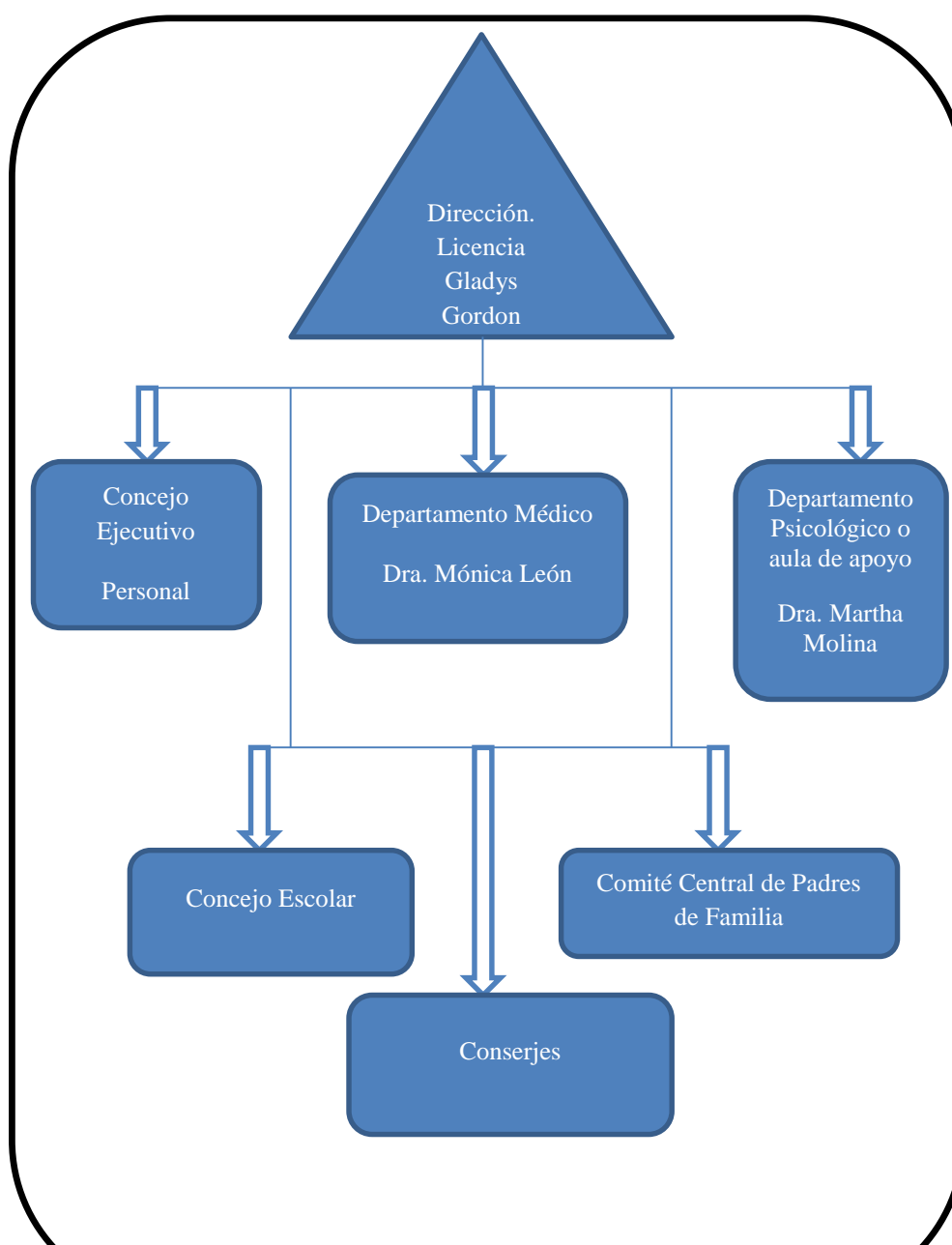


Figura 31. Organigrama, por G. Jiménez, 2014

En esta figura se quiere graficar la jerarquía y departamentos de la Escuela Fiscal “Mercedes González”

4.3 Visión

Nuestra Institución, la Escuela Mercedes González, de la ciudad de Quito, se propone reforzar su accionar para que durante un periodo de cinco años se eleve el nivel de prestigio y reconocimiento que nuestra Institución se ha ganado, durante años de servicio en la comunidad, mediante una educación de calidad, participativa y democrática, basada en principios, práctica de valores, desarrollando destrezas y capacidades cognitivas, afectivas y motrices que faciliten la consulta y la toma de decisiones dentro de un marco de equidad y respeto mutuo, permitiendo la formación de un estudiante con una sólida preparación teórica, práctica y con potencialidades suficientes para desenvolverse dentro de la sociedad siendo un ser proactivo.

4.4 Misión

Somos la Escuela Mercedes González institución dedicada a la formación de la niñez del Centro Histórico.

Nuestra Misión es desarrollar una educación integral de niñas y niños, atendiendo sus intereses, necesidades y motivaciones, respetando la forma de aprendizaje con la práctica de metodologías activas y participativas e inclusivas, promoviendo la construcción social de conocimientos, el desarrollo de destrezas y la creatividad.

Para formar ciudadanos con capacidades y valores lo cual les permita desenvolverse en la sociedad, practicando el buen vivir y con la capacidad para solucionar problemas de la vida.

4.5 Ideario

- Los niños y niñas son prioridad de nuestra actividad escolar. Todas las actividades, planificadas y proyectos educativos están orientados a una educación con calidad educativa.
- Formamos personas para que desarrollen su potencial en base a sus necesidades, capacidades intelectuales y motrices, respetando y dando respuestas a las mismas.
- Buscamos un ambiente de solidaridad entre todos los que conforman el elemento humano, tanto por los (as) niños (as), autoridades, docentes, personal administrativo, de servicio y padres de familia.
- Buscamos concienciar el respeto hacia la naturaleza y a la institución mediante la promoción de prácticas y valores.
- Niños y niñas, padres, docentes participan y son responsables en sus planificaciones y proyectos tanto académicos como sociales y en la vida misma de nuestra institución.
- Propiciamos el respeto a las diferencias individuales en aspectos cognitivos, reflexivos, afectivos; encaminados a un desarrollo de la inteligencia, enfocados en su entorno natural y social.
- Somos corresponsables del interaprendizaje y multiaprendizaje de los docentes para la atención especial a los estudiantes con capacidades diferentes.
- La comunidad educativa es corresponsable del interaprendizaje y multiaprendizaje de los docentes para la atención especial a los estudiantes con capacidades diferentes.
- Buscamos vincular el quehacer educativo institucional con actividades interinstitucionales y con redes de apoyo a través de programaciones académicas, deportivas, socio culturales y educativas en general, con el fin de fortalecer la participación comunitaria en todos los procesos escolares.

4.6 Futuro organigrama de la escuela fiscal “Mercedes González”

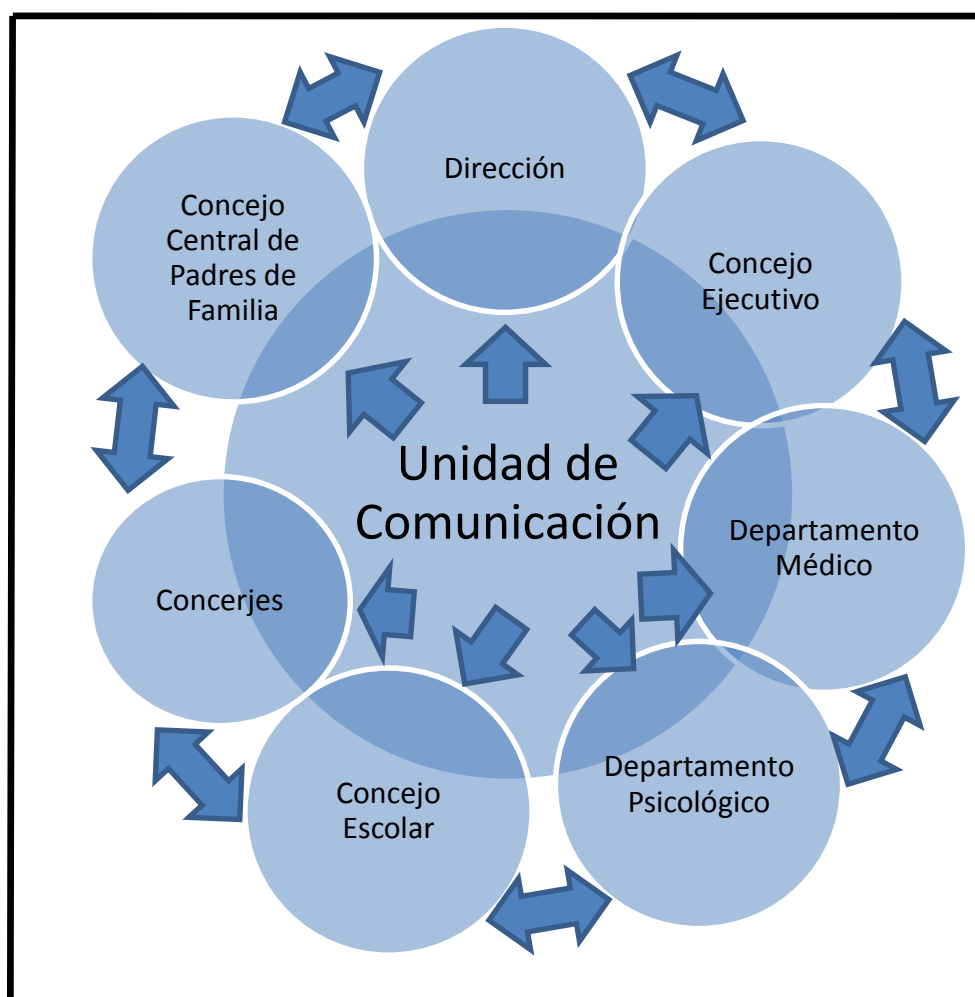


Figura 32. Futuro organigrama, por G. Jiménez, 2014

Una vez instaurada la Unidad de Comunicación la escuela tendrá una comunicación circular y sin jerarquías que entorpezcan la fluidez de la información

4.7 Objetivos de comunicación

1. Plantear la creación de la Unidad de Comunicación en la “Escuela Fiscal Mercedes González” con el fin de fortalecer los canales de información internos y externos.
2. Identificar los medios de información que necesitan implantarse dentro del sistema de comunicación interno de la “Escuela Fiscal Mercedes González” para dar inmediatez a la difusión de los mensajes.
3. Considerar los requerimientos de los niños y niñas de la “Escuela Fiscal Mercedes González” de tal forma que sean atendidas sus necesidades por parte de las autoridades encargadas.
4. Registrar las deficiencias mencionadas por los padres de familia en referencia a la educación, equipamiento tecnológico y espacios de entretenimiento para dar solución a los mismos.

4.8 Estrategias

Tabla 4 Estrategias del objetivo 1

1. Crear convenio interinstitucional
2. Coordinar las prácticas de los estudiantes de la carrera de Comunicación Social en la futura Unidad de Comunicación
3. Contratar un comunicador o director de comunicación
4. Designar un espacio para que funcione la Unidad de Comunicación
5. Instalar los equipos tecnológicos en la Unidad de Comunicación
6. Programar reuniones entre el director de la Unidad de Comunicación y el personal directivo de la Escuela
7. Ejecutar el plan

Nota: Estrategias del objetivo 1, por G. Jiménez, 2014

Tabla 5 Estrategias del objetivo 2

1. Programar un sistema de correo electrónico institucional, exclusivo de las autoridades y profesores de la Escuela
2. Verificar la existencia de internet inalámbrico dentro de la Escuela
3. Verificar que los profesores, tengan una computadora para su trabajo dentro del aula de clases u oficina.
4. Realizar comunicados impresos, para informar al personal de conserjes y demás empleados operativos sobre las actividades a realizar.
5. Actualizar el tablón de anuncios, según corresponda la necesidad de informar en la Escuela

Nota: Estrategias del objetivo 2, por G. Jiménez, 2014

Tabla 6 Estrategias del objetivo 3

1. Realizar una reunión en cada aula, donde se escuchen las demandas de los niños y niñas.
2. Entablar un diálogo entre las autoridades de la escuela para atender a las necesidades de los infantes.
3. Atender a las demandas de los infantes de acuerdo a las prioridades institucionales y los recursos adquiridos.

Nota: Estrategias del objetivo 3, por G. Jiménez, 2014

Tabla 7 Estrategias del objetivo 4

1. Realizar una reunión general, donde se escuchen las demandas de los padres de familia.
2. Entablar un diálogo entre las autoridades de la escuela para atender a los requerimientos de los padres de familia.
3. Atender a las demandas de los padres de familia de acuerdo a las prioridades institucionales y los recursos adquiridos.

Nota: Estrategias del objetivo 4, por G. Jiménez, 2014

CONCLUSIONES

- La comunicación interna y externa, dentro de las instituciones educativas, son un proceso complejo, multidireccional y planificado, ya que se requiere del personal calificado y equipamiento tecnológico específico para cumplir con este trabajo tan importante.
- Crear un convenio interinstitucional entre la Escuela Fiscal “Mercedes González” y la dirección de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Politécnica Salesiana, sería un buen inicio para que los estudiantes que trabajen dentro del proyecto interinstitucional obtengan nuevos conocimientos en el ámbito de la comunicación organizacional.
- El sistema de comunicación de la Escuela Fiscal “Mercedes González” necesita optimizar en general sus métodos de comunicación, porque se detecta un trabajo bajo en dinámica operativa, es decir no hay un soporte que este constantemente remitiendo información a los miembros de la institución educativa.
- En las visitas a la escuela, se diagnosticó un alto porcentaje de problemas intrafamiliares por falta de información y planteamientos de soluciones en las familias de muchos niños de esta institución educativa.
- Las nuevas políticas para la inversión en educación, han sido de gran ayuda para muchas instituciones educativas, sin embargo se ha detectado que debe existir un mejor trabajo, ya que se deben monitorear los avances en cada institución educativa, con el fin de perfeccionar la educación a nivel general.
- La conformación de la Unidad de Comunicación en la Escuela Fiscal “Mercedes González” aportaría de gran manera al funcionamiento integral de esta institución, son sólo por el manejo de la comunicación, sino también por el asesoramiento en la toma de decisiones a nivel directivo.

RECOMENDACIONES

- Se propone, sugerir a la directiva buscar el financiamiento para contratar a un comunicador social encargado de dirigir la Unidad de Comunicación optimizando la funcionalidad de la escuela, además se debe adquirir el equipamiento tecnológico adecuado que permitirá dar funcionamiento a la misma.
- Ejecutar el convenio interinstitucional entre la UPS y la Escuela Fiscal “Mercedes González” enriquecerá la experiencia de los estudiantes que realicen sus prácticas en esta institución educativa, así mismo en la dirección de cada institución podrían compartir proyectos y planes, de tal manera que se facilitarían futuros trabajos.
- Una vez contratado el comunicador social y obtenido el equipamiento tecnológico, se debe buscar métodos vanguardistas que innoven e incluso sean pioneros en el cumplimiento de los distintos procesos de comunicación, con el fin de enriquecer el trabajo y la experiencia de quienes formen parte de esta Unidad de Comunicación.
- Los directivos de la Escuela Fiscal “Mercedes González” deben diseñar campañas, conferencias o charlas, para guiar a los padres de familia a la forma correcta de criar a sus hijos, con el fin de mejorar las conductas y vida intrafamiliar de los infantes.
- La dirección de la escuela, debe remitir informes a los organismos estatales encargados de aportar financiamiento a las escuelas de la ciudad, con el fin de beneficiar el proceso de mejoras educativas que lleva el actual gobierno.
- Se invita a las autoridades de la dirección de Comunicación de la Universidad Politécnica Salesiana, ejecuten el plan de la creación de la Unidad de Comunicación en la Escuela Fiscal “Mercedes González” con el fin de vincular relaciones, para futuras mejoras, tanto en investigaciones y nuevos proyectos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Barcelona: Paidós Empresa.
- Costa, J. (2010). *El DirCom hoy*. Barcelona: Costa Punto Com .
- Dominick, J. R. (2002). *La dinámica de la comunicación masiva*. México: Mc Graw Hill.
- María Luisa Muriel, R. G. (1980). *Comunicación institucional*. Quito: Editora Andina.
- Mattelart, A. (2003). *Historia de las teorías de la comunicación*. París: Paidós Comunicación.
- NACIONAL, I. P. (Marzo de 2002).
- Paoli, J. A. (1997). *Comunicación e Información*. México : Trillas , S.A. de C.V.
- Puente, T. (2012). *Taller de Pedagogía y Didáctica*. Quito.
- Rico, J. B. (1997). *Teorías e Insituciones Contemporaneas de la Educación*. Barcelona: ARIEL.
- Saló, N. (2005). *Aprender a comunicarse en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito.
- UNICEF. (2006). *Elaborando proyectos de comunicación para el desarrollo*. Buenos Aires: EDUPAS.

ANEXOS

Matriz de estrategias de comunicación

Audiencia Objetivos de comunicación

Información y
sensibilización

Desarrollo de
capacidades

Difusión del proyecto

Audiencia	Objetivos	Actividades y Productos	Objetivos	Actividades y Productos	Objetivos	Actividades y Productos
Escuela Fiscal “Mercedes González”	Crear anuncios con información institucional de la escuela para que el personal docente conozca su labor.	Productos: Un afiche Actividades: Definir el contenido de los mensajes Diseñar la presentación del afiche	Diseñar un taller en el que se explique el trabajo que cumple la escuela tanto con las autoridades, niños y padres.	Productos: Video institucional Revista institucional Actividades: Definir el contenido del video Diseñar la revista	Publicar el proceso de implementación y ejecución del proyecto de comunicación dentro de la escuela.	Productos: Exposición del proyecto Actividades: Reuniones con profesores, niños y niñas y padres de familia.

Nota: Matriz de estrategias de comunicación